



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel  
ventas del call center Konecta, Callao 2017

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

#### **AUTOR**

Juarez Paredes, Hector David

#### **ASESOR**

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

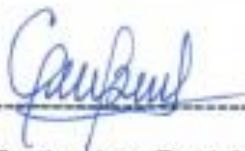
#### **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gerencia de ventas

**LIMA – PERÚ**

2017

**Página del jurado**



Dra. Glenda Catherine Rodríguez Urday

**Presidente**



Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

**Secretario**



Mg. Elva Sandoval Gomez

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico a Dios, por permitirme lograr mis metas, a mis abuelos Yolanda, Isolina y Braulio's por su amor y cuidados. A mis padres Vilma y Vicente por su apoyo incondicional, y por ser un pilar fundamental de mis valores y formación, ejemplo a seguir para crecer profesionalmente.

A mi hermana keka por compartir momentos inolvidables juntos.

A mis hijas Arife y Daja por ser el motor que me impulsa a ser mejor día a día y ser un ejemplo a seguir para ellas.

A Nona Lucy por los cuidados que tiene siempre con Dannita y por todo su apoyo.

Y para culminar, a la persona más importante, a mi compañera Ingrid Melina, por su amor, cariño y paciencia, y por estar conmigo en las buenas y en las malas por siempre.

Este logro es de cada una de las personas mencionadas que forman parte de mi vida.

Hector David Juarez Paredes

### **Agradecimiento**

A mis profesores por compartir sus conocimientos y permitir complementar mi perfil profesional.

Al Doctor y asesor de tesis Manuel Cama Sotelo, por su apoyo y orientación para la dirección de esta tesis, siendo un referente a seguir académicamente y personalmente.

A mis compañeros de aula con los que compartimos todo este camino.

A Renzo Vásquez, amigo mío, que fuiste mi partner desde que iniciamos la universidad, sé que no pudimos concluir juntos, pero en algún momento nos reencontraremos profesionalmente.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Hector David Juarez Paredes con DNI N° 41008475, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela profesional de Marketing y dirección de empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis expuesta son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Diciembre del 2017

  
Hector David Juarez Paredes

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad “César Vallejo”, presento el trabajo de investigación correlacional denominado “Gestión de procesos y calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017”.

En el capítulo I se presenta los antecedentes, planteamiento y formulación del problema, que fueron las bases fundamentales que permitieron afianzar la investigación, continuando con el planteamiento de las justificaciones, hipótesis y objetivos, describiendo la relación que existe entre las variables gestión de procesos y calidad en el servicio.

En el capítulo II, se muestra el enfoque metodológico utilizado, determinando el tipo y diseño de la investigación, asimismo se definió conceptual y operacionalmente las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, luego la población y muestra, finalizando este proceso se explicó las técnicas e instrumentos a usar con el método respectivo para la recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo III, tenemos los resultados de la investigación, que fueron obtenidos mediante la herramienta SPSS, pasaremos al capítulo IV donde se presenta la discusión, en el capítulo V y VI las conclusiones y recomendaciones y para finalizar en el capítulo VII las referencias y los anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

El autor.

## Índice

<b>GENERALIDADES</b>	<b>Página</b>
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
	IX
<b>RESUMEN</b>	
	X
<b>ABSTRACT</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	11
1.4. Formulación del problema	14
1.5. Justificación	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	16
<b>II. METODOLOGÍA</b>	
2.1. Tipo y diseño de la investigación	17
2.2. Variables, operacionalización	19
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	25
<b>III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	
3.1. Análisis descriptivo	25
3.2. Análisis inferencial	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	47
<b>V. CONCLUSIONES</b>	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII. REFERENCIAS:</b>	55
<b>ANEXOS</b>	

Instrumento	58
Validación de expertos	60
Matriz de consistencia	69
Tabla de especificaciones	70
Base de datos - muestra	71
Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	73
Acta de aprobación de originalidad de tesis	75



**Índice de tablas**

	Página
Tabla 1: Frecuencia de Gestión de procesos	26
Tabla 2: Frecuencia de diseñar el mapa de procesos	27
Tabla 3: Frecuencia modelar procesos	28
Tabla 4: Frecuencia calidad de servicio	29
Tabla 5: Frecuencia estrategia del servicio	30
Tabla 6: Frecuencia conducción - Recurso humano	31
Tabla 7: Frecuencia sistemas y recursos	32
Tabla 8: Prueba de normalidad según hipótesis general	34
Tabla 9: Prueba de correlación según hipótesis general	35
Tabla 10: Prueba de normalidad según hipótesis específica uno	37
Tabla 11: Prueba de correlación según hipótesis específica uno	38
Tabla 12: Prueba de normalidad según hipótesis específica dos	40
Tabla 13: Prueba de correlación según hipótesis específica dos	42
Tabla 14: Prueba de normalidad según hipótesis específica tres	44
Tabla 15: Prueba de correlación según hipótesis específica tres	45

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Variable uno Gestión de procesos	26
Figura 2: Diseñar el mapa de procesos	27
Figura 3: Modelar procesos	28
Figura 4: Variable dos calidad de servicio	29
Figura 5: Estrategia del servicio	30
Figura 6. Conducción - Recurso humano	31
Figura 7: Sistemas y recursos	32
Figura 8: Gráfico de normalidad según hipótesis general	34
Figura 9: Gráfico de dispersión correlacional según hipótesis general	36
Figura 10: Gráfico de normalidad según hipótesis específica uno	37
Figura 11: Gráfico correlacional según hipótesis específica uno	39
Figura 12: Gráfico de normalidad según hipótesis específica dos	41
Figura 13: Gráfico correlacional según hipótesis específica 2	42
Figura 14: Gráfico de normalidad según hipótesis específica tres	44
Figura 15: Gráfico correlacional según hipótesis específica tres	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la gestión de procesos y calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, los mismos que han sido afianzados con los antecedentes presentados, reforzándose bajo un marco teórico, como parte fundamental de dicha investigación.

En el presente estudio han participado el total de su población que son 55 usuarios del área de ventas que cuentan con el beneficio de traslado en movilidad en el turno madrugada, la técnica que se utilizó fue de recolección de datos mediante encuesta y se hizo uso del instrumento cuestionario que fue validado por un juicio de expertos. Dicho cuestionario contó con 41 preguntas en medición de escala de Likert. El diseño es no experimental - Transversal, ya que no se manipularon las variables y la recolección de datos fue en un momento dado.

Los resultados de la investigación permitieron saber que si existe relación positiva entre gestión de procesos y calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, con resultados de orden 0.00 en ambas variables, ambos menores a 0.05, afirmando lo mencionado.

**Palabras Clave:** Gestión de procesos, calidad de servicio, estrategia de servicio.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to determine the relationship between the process management and service quality of the transport area at the sales level of the Konecta, Callao 2017 call center, which have been strengthened with the presented background, reinforcing under a theoretical framework, as a fundamental part of this investigation.

In the present study, the total of its population has participated, which are 55 users of the sales area who have the benefit of mobility transfer in the early morning shift, the technique used was data collection through a survey and the use was made of the instrument questionnaire that was validated by an expert judgment. The questionnaire included 41 questions on Likert scale measurement. The design is not experimental - Transversal, since the variables were not manipulated and the data collection was at a given moment.

The results of the investigation allowed to know if there is a positive relationship between process management and service quality of the transport area at the sales level of the call center Konecta, Callao 2017, with results of order 0.00 in both variables, both less than 0.05, affirming the mentioned thing.

**Keywords:** Process management, quality of service, service strategy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En tiempos anteriores a la revolución industrial, las economías agrícolas y artesanales, se caracterizaron por la existencia de organizaciones pequeñas, donde era el mismo artesano o agricultor y su familia quien producía sus productos y los comercializaban, el hombre demandaba hacer las cosas a cualquier costo, al procurar satisfacer con su trabajo y su orgullo personal al comprador. Posterior a ello, en 1776 Adam Smith definió los fundamentos del comportamiento económico del capitalismo y afirmó que según el principio de la división del trabajo se logrará mayor productividad y (riqueza) al especializar a los trabajadores en etapas y actividades de un proceso productivo. Este principio lo adoptan los capitalistas en la primera y segunda etapa de la revolución industrial, permitiéndoles incrementar sus riquezas. Con la división del trabajo y la especialización prevalecieron las estructuras organizacionales de tipo jerárquico y el nacimiento del mecanismo como teoría organizacional predominante. Al finalizar la segunda revolución industrial, la gestión de procesos adquiere importancia para los empresarios y las organizaciones en principios del siglo XX, considerada como el nacimiento de la administración científica, donde empresarios estadounidenses entre los que se destacan Taylor y Ford, introducen conceptos de forma empírica que se relacionan con la incorporación de la gestión a las organizaciones modernas; la administración científica trajo consigo el paradigma de la eficiencia y la producción, y la aplicación de métodos como la estandarización que aseguraran el éxito organizacional. Así surgen iniciativas destinadas a mejorar los procesos y los resultados como parte de los fundamentos de la producción.

A nivel Latinoamérica, cada vez más se observan los esfuerzos orientados a adecuar las organizaciones al complejo escenario en que se mueven. Cambios de reglas de juego, incremento de la competencia, apertura al mundo a través de la tecnología, hacen al cliente mucho más exigente, modificando sus demandas y necesidades. La gestión basada en los procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas.

La competitividad actual en el Perú exige a las organizaciones ser más flexibles, y que sus procesos sean más automatizados, debido al cambio continuo del entorno, donde las necesidades de los clientes son cada vez más difíciles de satisfacer. Por lo que las organizaciones deben enfocarse en la satisfacción de las necesidades, expectativas de sus clientes y la creación de valor hacia ellos. La gestión por procesos permitió orientar la cultura empresarial y los procesos que realiza la empresa hacia la satisfacción de los clientes, observando un desplazamiento del centro de interés de los sectores comerciales de las empresas con la finalidad de mejorar los procesos e incrementar las ventas.

La calidad de servicio, es considerada como la participación de los empleados para alcanzar los objetivos de calidad, en el contexto de las organizaciones industriales desde comienzos de este siglo, y tal vez antes, se entendía la calidad como: El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado. Así, inicialmente se hablaba de control de calidad, departamento o función responsable de la inspección y ensayo de los productos para verificar su conformidad con las especificaciones, estas inspecciones se realizaban en un principio masivamente en el producto acabado, y más tarde, se fueron aplicando durante el proceso de fabricación. Entre los años 1920 a 1950 se consideraba Control de Calidad, enfocado al Producto; por los años 1950 a 1970 se enfocó al cliente; y por ultimo entre 1970 a 2001 se consideró como la Calidad Total Excelencia, enfocado a la gestión de todos los elementos de la organización.

En Latinoamérica, la calidad ha experimentado un profundo cambio debido a la globalización hasta llegar a lo que se conoce por calidad total, también denominado excelencia. La calidad ha evolucionado y se ha estandarizado, y muestra de ello se tiene la norma UNE 66-001 que la define como: "La adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas". La calidad ha trascendido hacia todos los ámbitos de la organización, "Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general".

La demanda en Perú con respecto a la calidad del servicio está evolucionado y esto se debe a que los clientes son más exigentes y buscar nuevas experiencias en servicio, a esto sumado que el acento neutro que tienen los peruanos, permite seguir enfocándose en políticas de calidad e incrementar las relaciones con sus clientes.

La investigación se desarrolló en la empresa call center Konecta Perú, sede Callao, es una empresa transnacional; desde 1999, que ha tenido un fuerte crecimiento a nivel nacional e internacional, basado en una estrategia de negocio orientada a la tecnología en el campo de las telecomunicaciones, contact center y otras soluciones multicanal de relación con los clientes. La empresa cuenta con un área de transporte de personal, que se encuentra bajo el cargo de la Gerencia de Administración y Medios, dicha área es encargada de toda la logística garantizando que el personal de ventas de la empresa sea recogido desde sus domicilio e ingrese a la plataforma en los horarios establecidos para que realice sus gestiones respectivas, dichas gestiones se realizan vía telefónica y en horario de madrugada). La misión de Konecta es ser una organización orientada a la calidad, la excelencia y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing creando valor para los accionistas, clientes y empleados, todo ello manteniendo un amplio compromiso con la sociedad. La visión de Konecta es ser un referente mundial en servicios integrales de outsourcing a través de la promoción del talento, del capital humano, de la innovación y del desarrollo corporativo enfocado hacia el cliente; los Servicios que Konecta ofrece, son integrales, basados en las mejores prácticas de gestión, así como también en la innovación tecnológica, dentro de los servicios tienen a: Proceso de negocios BPO, asistencia técnica, Marketing y ventas, formación, helpdesk, backoffice, servicio de atención al cliente, Tic, social media.

Se ha observado que la empresa Konecta Perú, sede Callao, menciona en su misión que "Es una organización orientada a la excelencia y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing creando valor para los empleados"; Se menciona excelencia e innovación pero no se detienen a verificar la gestión de procesos de las áreas internas de la empresa, como es, el área de transporte de personal, la cual tiene la mayor implicancia y responsabilidad, ya que deben garantizar que el personal de ventas llegue al centro de labores sin

inconvenientes, estos recojos se realizan de madrugada entre las 22:00 horas y 05:00 horas, con ingresos cada hora, con un total de 55 personas transportadas durante toda la madrugada y esto se debe a que la mayor cartera de clientes son españoles, por tal motivo, la diferencia horaria es de 7 horas aproximadamente; en dichos recojos, se ostentan reclamos recurrentes del personal donde hacen mención que no existen procesos estipulados y mucho menos un control permanente, también hacen mención que no existe una calidad de servicio. Es por ello, que se hace la pregunta: ¿Es adecuada la gestión de procesos del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao?

De igual manera se observa a la empresa Konecta, sede Callao, cuando menciona dentro de su misión que "es una organización orientada a la calidad"; sin embargo, no se detienen a verificar la calidad de servicio del área de transporte de personal, la cual tiene la mayor responsabilidad y debe garantizar que el personal de ventas llegue al centro de labores sin inconvenientes y satisfaga sus expectativas, por tanto, se hace la pregunta: ¿El personal transportado está de acuerdo con el servicio prestado?.

## **1.2 Trabajos previos**

Dentro de una investigación científica, los antecedentes son las bases que permiten marcar las pautas, interviniendo las variables, dimensiones u objetos de estudio, para afianzar la investigación.

### **Gestión de procesos**

#### **Internacional**

*Barnuevo (2011) en su tesis Framework para la implementación de BPM (Business process management) con la aplicación de un caso práctico - Facultad de ciencias de la administración - Escuela de ingeniería de sistemas - Universidad de Azuay - Cuenca, Ecuador,* propuso como objetivo establecer ventajas competitivas, utilizando la tecnología como herramienta fundamental para la gestión de procesos. Dentro de su marco metodológico su tipo de investigación es descriptiva / Correlacional, su diseño es no experimental, aplicando la técnica de encuesta y utilizando como Instrumento el cuestionario,



con una muestra: 5 personas. El autor llega a la conclusión que existe una aprobación del personal encuestado en un 80% con respecto a la reducción en los ciclos de tiempo de ejecución de tareas y la automatización de procesos en las empresa, que trae consigo una gran ventaja competitiva, ya que permite que el trabajo de su personal se realice de manera más eficiente, brindando así un mejor servicio a sus clientes, reduciendo el tiempo de respuesta de sus servicios y ampliando su capacidad de atención al público.

Dicho antecedente resulta útil debido a que la automatización de procesos es considerado como diseño de mapa de procesos, que permite seguir un lineamiento de lo que se debe cumplir; con ello, podemos mencionar que en el área transporte del call center Konecta, Callao, dicha automatización de procesos hace referencia a las respuestas inmediatas e información en tiempo real de lo que se presenta en cada franja horaria con respecto a los recojos del personal de ventas de la empresa Konecta, sede Callao.

## **Internacional**

*Arnaldo (2011) en su tesis Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado. Tesis para optar al grado de magister y dirección de empresas", Facultad de ciencias físicas y matemáticas, departamento de ingeniería industrial universidad de Chile, Chile.* Propuso como objetivo establecer las acciones necesarias para mejorar el proceso, principalmente aquellas de implementación inmediata. Generando un plan formal de estabilización, tanto de corto y mediano plazo, que contenga aquellas acciones necesarias para garantizar un rendimiento en el proceso. Para ello se debió fijar: recursos, cambios de estructuras, presupuestos, entre otros. Identificando la necesidad de recursos para cada etapa del proceso, frente a las distintas situaciones que puedan afectarlos (campañas, aumentos de demandas, feriados, contingencias u otros). Su marco metodológico fue de tipo descriptiva / correlacional, con diseño no experimental, aplicando la técnica de encuesta y utilizado como instrumento: Cuestionado. Como conclusión mencionó que los colaboradores en un 49 % hacen referencia el bajo nivel de TI y los complejos procesos de automatización de datos, urge que cambie el modelo de desarrollo de métricas para sus paneles, por metodologías más ágiles; o que la gerencia de desarrollo replanifique la estrategia de extracción de datos desde los sistemas del

banco, para no sobrecargar de trabajo a los analistas y contar con una información oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.

El autor de la tesis menciona que los procesos de automatización y extracción de datos deben ser replanificados por medio de la Gerencia de Desarrollo, ya que un 49% de colaboradores indica que existe un bajo nivel de TI; lo mencionado, hace referencia al diseño y modelación, ya que las representaciones visuales permiten mostrar los procesos y estructurarlos; dentro del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao, se considera muy útil dichas representaciones visuales ya que pueden identificar y describir los procesos o actividades que realiza cada colaborador de dicha área.

### **Internacional**

*Martínez (2012) en su tesis Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio. Para la obtención de su maestría en ingeniería industrial, dentro de la unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería, ciencias sociales y administrativas - Sección de estudios de Post grado - Instituto Politécnico nacional –México, propuso como objetivo diseñar una propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocios para el diseño, desarrollo, implementación y mejora sostenida; para cumplir exitosamente los objetivos estratégicos de la organización a través de la mejora de gestión y control de los procesos vitales de la organización y para ser aplicado en diferentes sectores de organizaciones.*

Asimismo, su marco metodológico fue de tipo descriptiva / correlacional, con diseño no experimental, usando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Como conclusión hace referencia que existe una aceptación del 40% con respecto a reducir los tiempos mediante la gestión de procesos, evidentemente la optimización de los procesos debe centrar su atención en la sistematización del negocio para incrementar los ingresos y beneficios. En la base de la optimización del proceso de negocio debe haber un enfoque hacia la sistematización de la práctica empresarial, ya que dicha práctica será el funcionamiento diario de un operador de telemarketing en un call center, un gestor de citas en una oficina médica, o vicepresidente finalizando una decisión que no puede ser totalmente automatizado, pueden aun ser mapeados, seguidos, optimizados y editados. La disciplina para hacerlo no es particularmente nueva; ni siquiera los sistemas para soportar la gestión de procesos de negocio son

nuevos; lo que sí es nuevo, es el interés centrado en la utilización de una práctica de gestión para dar apoyo a la agilidad empresarial y una norma mundial (*Business Procesos Model and Notation*) (OMG 2011), para generar un servicio excelente a clientes internos y externos, con la posibilidad de monitorear cada paso, para seguimiento y para mejoramiento continuo.

De la tesis en mención se puede extraer que la optimización de los procesos tiene una aceptación del 40% de encuestados; lo cual hace referencia a la Gestión de procesos en tiempos de respuesta ante una eventualidad, permitiendo realizar otras funciones, esta optimización es muy útil, debido a que el personal transportado podrá gestionar sus ventas dentro de su campaña en la hora establecida y sin retrasos. Asimismo, el proceso del negocio permite tener un panorama claro de los procesos internos por medio de la fidelización del personal mediante capacitaciones, premios, incentivos como parte del proceso de apoyo.

#### **Internacional:**

Aguirre (2012) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A., orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial. Tesis previa a la obtención del título de ingeniera en administración de empresas, Facultad de ciencias administrativas, Escuela de administración de empresas, Universidad Central del Ecuador; propuso como objetivo "Diseñar un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A, mediante el levantamiento, definición y categorización de los procesos del Sistema Comercial", que oriente a elevar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, determinando el mercado objetivo. Con respecto al marco metodológico el estudio es de tipo descriptivo / Correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 90 colaboradores, determinando una muestra de 73 personas, mediante la técnica de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Como conclusión menciona que el 80% de colaboradores está de acuerdo que con el levantamiento de las actividades del sistema comercial de Equinorte, se identificó las entradas, recursos, salidas y controles, logrando proponer a la Institución una estructura mejorada y adaptable a las necesidades y satisfacción del cliente. Asimismo, el diseño de los procesos no está fundamentado en las necesidades de los clientes, los procesos se encontraron*

quebrantados por falta de definición de funciones y responsabilidades en los niveles jerárquicos medios y bajos.

De la investigación se puede extraer que el autor identificó las entradas, recurso, salidas y controles, los cuales son factores que pertenecen al mapa y diseño de procesos, que permiten lograr las mejoras de toda organización, satisfaciendo a los clientes, teniendo un 80% de aceptación con respecto al levantamiento de las actividades en la organización. Estos factores en el área de transporte de Konecta, sede Callao forman parte del diseño y modelado de procesos, que permitirán mostrar las necesidades que se requieren para poderlas plasmar en un diseño de procesos.

### **Calidad de servicio:**

#### **Internacional**

*Feo (2012) en su tesis Plan motivacional laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Contact center 2001, basado en sus necesidades y requerimientos. Presentada para obtener el grado II facultad de administración - Universidad Nueva Esparta Caracas - Venezuela;* propuso como objetivo "Proponer un plan de motivación laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa contact center 2001, basado en sus necesidades y requerimientos". En el presente estudio se identifica el marco metodológico de tipo descriptiva / Correlacional, con diseño no experimental, para la elaboración de la investigación realizó un muestreo de tipo no probalístico de juicio, es decir, no utilizó el azar como criterio de selección, si no dado que la población es pequeña (17 trabajadores), seleccionó como muestra los doce (12) trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa contact center, empleando la técnica de encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El autor en su conclusión hace referencia que el 67% de encuestados indican que las fallas operacionales se deben a la insatisfacción laboral que existe en la empresa, es importante tomar en cuenta que el descuido por la satisfacción del cliente interno ocasiona que la empresa deje de ser eficiente en términos de operatividad y que no puedan cumplir con las metas y objetivos planteados; la disminución de la calidad de servicios a los clientes, el decrecimiento de la empresa frente a sus competidores en un mercado muy concurrido y

primordialmente, la incapacidad de retener al empleado dentro de la organización afectará de manera directa a la organización.

Este antecedente es muy útil, ya que el descuido de la satisfacción del cliente interno, no tener metas, objetivos plateados, y en otros casos no definirlos, tienen mucha relevancia; ello llevado al escenario real, hace referencia a la Conducción-Recurso humano y la estrategia del servicio dentro del área de transporte Konecta, sede Callao como parte de las relaciones interpersonales al interno.

## **Nacional**

*Vela y Zavaleta (2014) en su tesis Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, Ciudad de Trujillo 2014. Tesis para licenciado en administración - Facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración - Universidad privada Antenor Orrego – Perú,* propuso como objetivo determinar cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de servicio de administración tributaria de Trujillo 2014. Con respecto al marco metodológico el estudio es de tipo descriptivo / Correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, con una población de 600 clientes, determinando una muestra de 340 personas, mediante la técnica de encuesta y análisis documental, utilizando como instrumento el cuestionario. El autor llega a la conclusión que el 46.18% de encuestados están totalmente de acuerdo con la infraestructura moderna de la organización, y un 53.82% está de acuerdo; ello refleja que la evaluación de las dimensiones de calidad de servicios, en términos de infraestructura moderna, tienen un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

Como el autor menciona en su tesis, la Infraestructura moderna, es de vital importancia en la calidad del servicio, porque permite fidelizar a los clientes; lo descrito líneas arriba, se ve reflejado en el sistema y recursos de la calidad de servicio; con lo cual, el escenario físico real de la investigación para el caso de la infraestructura son la flota de vehículos que trasladan al personal de ventas de la empresa call center Konecta, Callao.

## Nacional

Gonzales (2015) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo satt en el año 2014 – licenciado en administración de empresas - facultad de ciencias económicas - escuela académica profesional de administración - Perú*, propuso como objetivo establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Teniendo como marco metodológico una investigación de tipo descriptiva / correlacional, con diseño: No experimental, de corte transversal, con una población de 70,000 personas, determinando una muestra de 367 clientes, mediante la técnica de la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario. Cuyas conclusiones están en función a su objetivo 3: "Proponer estrategias o herramientas de calidad en la atención servicio al cliente para lograr la efectividad del Satt", donde un 32.14 % de encuestados opinan que el Satt como organización con respecto a su personal es regular, y el 33% de encuestados manifestaron sentirse poco satisfechos en los tiempos de atención, también ha propuesto para la calidad de servicios al cliente la aplicación del "ciclo de mejora continua" llamado también rueda de Deming o metodología phva, propuestas para mejora de calidad del servicio al cliente, y/o también aplicar el diagrama de Ishikawa para identificar las causas y efectos de la mala calidad de atención al cliente y/o la acción correctiva con el ciclo de los 4 pasos de la mejora continua (planear, hacer, verificar, actuar) analizando los manuales y capacitando al personal involucrado en la atención del cliente alcanzando la mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

De la investigación de Gonzales se puede extraer que las estrategias, herramientas, manuales y capacitación de personal, son elementos fundamentales para mejora continua dentro de una organización, ya que con ello se puede lograr identificar y medir el nivel de satisfacción del personal de ventas de la empresa call center Konecta, Callao que es transportado desde sus domicilios hasta su centro de labores.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema:

Las teorías relacionadas representan el marco teórico de la investigación, y sirven como fundamento de dicha investigación, permitiendo la comparación del objeto de estudio y su descomposición del mismo.

#### **Gestión de procesos**

De acuerdo a Bravo (2013) "Un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos que trasciende a las áreas" (p.33).

De acuerdo a Pérez (2009) "Gestión" y "Proceso" son dos términos con frecuencia tópicos, que hay que comprender para que el Sistema de gestión sea una eficaz herramienta de gestión para todos. Entonces, es fácil sentirse cómodo con los requisitos de los modelos de gestión (p.336).

De acuerdo a Zaratiegui (1999) "La gestión de procesos son secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (informaciones en un sentido amplio - pedidos, datos, especificaciones, más medios materiales - máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etc.), para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, los clientes de cada proceso" (p. 82).

De los tres autores mencionados líneas arriba, el autor más idóneo para la investigación es Bravo, ya que hace mención de manera completa las características que se debe considerar en la Gestión de procesos como son identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar, lo cual, genera tomar conciencia de lo que hacemos y como lo hacemos, para que dichos procesos sean visuales y simples.

Como característica, la Gestión de procesos, según Bravo, Pérez. y Zaratiegui, consideran que es el elemento más importante, permitiendo con ello hacer más productivos los procesos, con la finalidad de llegar a la calidad Total, ya que esta se enfoca en la satisfacción del cliente.

Es importante y fundamental la Gestión de procesos en el área de transporte de personal a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao, porque podrá utilizarse en la planificación y estructuración de los procesos que se

realicen, permitiendo mejorar la capacidad de respuesta, optimización de los tiempos y ordenamiento de las funciones que se realizan, contribuyendo a las relaciones interpersonales en la empresa.

### **Dimensiones**

Según el autor Bravo (2013), las dimensiones de la gestión de procesos son dos, los mismos que serán determinados por representaciones visuales para el presente estudio.

Diseñar el mapa de procesos: Proceso que dirige y que orienta mediante la dirección estratégica, relaciona directamente a los clientes a través de productos o servicios que derivan de la misión de la organización mediante el proceso del negocio y tiene como objetivo facilitar el desarrollo de los procesos mediante procesos de apoyo. (p. 127)

Modelar procesos: Representa visualmente las actividades e interacciones de un proceso simple o complejo mediante el flujograma de información, usando una simbología simple llamada notación en la elaboración del flujograma de información, describiendo con verbos definitivos las lista de tareas de actividades, incluye las unidades organizacionales (En columnas), actividades (Un rol), interacciones (Muestra lo que sucede entremedio), considerando la complejidad de las actividades (profesionalizas), describiendo a detalle la información en una ficha por cada flujo de información, para luego ser consideradas en la elaboración del procedimiento, mostrando acciones correctas llamadas criterio curso normal de los eventos. (p. 145)

### **Calidad de servicio**

Vargas y Aldana (2011) menciona que el servicio es un conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizados por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás, y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive del desarrollo mutuo y cambios duraderos; y la calidad es la búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que te llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable. (p. 85)



Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. (p. 460)

Dado a la conceptualización de la calidad de servicio de los autores mencionados, Vargas y Aldana (2011) son los autores que reflejan la necesidad de la investigación, ya que al mencionar “La búsqueda continua de la perfección”, enmarca exceder las expectativas del cliente en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao; como parte de la satisfacción al personal de ventas que utiliza dicho servicio.

Como característica, La calidad de servicio, según Vargas y Aldana (2011) y Hernández et al. (2009), consideran que es la búsqueda continua de la perfección y que requiere de una cultura organizativa que permita interactuar entre el cliente y el empleado.

Reconocer también la importancia de la calidad de servicio, es un punto principal que se debe considerar en toda organización, porque puede permitir evaluar la efectividad de los procesos y cuan satisfechos se encstraría el personal de ventas que es trasladado desde sus domicilio hacia su centro de labores, pudiéndose ver reflejado en sus interrelaciones cotidianas.

## **Dimensiones**

Según los autores Vargas y Aldana (2011) las dimensiones de la Gestión de procesos son dos, los mismos que serán mostrados por elementos en la investigación.

Estrategia del servicio: Es la guía y el método de trabajo que la empresa puede utilizar como propósito para el logro de objetivos, proporcionando la dirección para lograr ventajas competitivas consideradas como diferenciación.

Conducción - Recurso humano: Organizada por el personal de contacto de una organización que atiende al público o cliente mostrando capacidad resolutive.

Sistemas y Recursos: Enfocado al cliente mediante las instalaciones físicas, políticas, procedimientos y medios de comunicación, estos deben estar debidamente diseñados como apoyo al empleado y para la conveniencia del cliente.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao 2017?

### **1.4.2. Problema específico**

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la estrategia del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao 2017?

¿Qué vínculo existe entre la gestión del proceso y la conducción -Recurso humano de la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, sede Callao 2017?

¿Cuál es el nexo que existe entre la gestión de procesos, y el sistema y recursos de la calidad de servicio del área de transporte a nivel de ventas del call center Konecta, sede Callao 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación**

La investigación tiene como fin, dar a conocer la relación que existe entre la gestión de procesos con la calidad de servicio, el resultado del estudio permitirá contribuir con la mejora en los procesos, mediante estrategias del servicio, conducción del recurso humano, y diseño de sistema y recursos adecuados.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que: (...), es necesario justificar el estudio, exponiendo sus razones. La mayoría de las investigaciones se realizan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique su realización. (p.49)

### **Justificación teórica**

La justificación del presente estudio es teórica porque se enfoca en la reflexión y fomentará debate de las variables de estudio, para determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y calidad de servicio.

Méndez (2006) “En la investigación hay justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre

conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 92).

### **Justificación metodológica**

El presente estudio tiene justificación metodológica porque se ha seguido procedimientos y técnicas en su desarrollo, sin embargo, es importante reconocer la utilidad del instrumento-cuestionario, por ser útil en entornos laborales con realidad problemática similares, permitiendo recoger también de ellas información; el resultado del sondeo va a poder brindar pautas para la aplicación de procesos y metodologías de mejora.

Méndez (2006) sostiene “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 92).

### **Justificación práctica**

El presente estudio tiene justificación práctica porque podrá aplicarse a futuro, ampliando el conocimiento mediante la diferenciación, capacidad resolutoria, optimización de tiempos, y ordenamiento de las funciones, pudiendo contribuir a las relaciones interpersonales a nivel de ventas en la empresa Konecta, sede Callao u otras empresas con problemática similar.

Méndez (2006) “Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 92).

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call Center Konecta, Callao 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

Existe una relación entre la gestión de procesos y la estrategia del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Existe vínculo entre la gestión de procesos y la conducción - Recurso humano de la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Existe correspondencia directa entre la gestión de procesos, y el sistema y recursos de la calidad del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

### **1.7.2. Objetivo específico**

Establecer cuál es la relación entre la gestión de procesos y la estrategia del servicio.

Delimitar cuál es el vínculo entre la gestión de procesos y la conducción - Recurso humano de la calidad del servicio.

Determinar cuál es el nexo entre la gestión de procesos, y el sistema y recursos de la calidad en el servicio.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Básico:**

La Investigación es básica porque se requiere ampliar el conocimiento de las variables.

Carrasco (2013) “La investigación es básica, ya que solo se busca profundizar el conocimiento de las variables” (p.32).

#### **Descriptiva:**

La investigación es descriptiva porque se busca especificar las características más importantes de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 119).

#### **Correlacional:**

La investigación es correlacional porque se busca observar el nivel de relación que existe entre las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81).

#### **Nivel**

La investigación es de nivel transeccional correlacional porque se realiza en un mismo momento y observa el nivel de relación que existe entre las variables.

**Diseño de investigación:**

El diseño de la investigación es no experimental debido a que no hay manipulación de las variables y solo se observan, y de corte transversal porque se realizó la recolección de datos en un espacio y único momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (p. 149).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) [...] Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (p. 270).

**Método**

El método que utilizamos en la investigación es hipotético – deductivo porque se ha creado hipótesis para que sean confrontadas con los resultados estadísticos para aceptarlas o negarlas.

Según Tamayo (2013) “El método hipotético - deductivo consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p. 35).

**Enfoque**

En la investigación utilizamos un enfoque cuantitativo, ya que se asienta sobre el marco conceptual más cercano a la matemática y a la estadística.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).

## 2.2 Variables y operacionalización

### Variables:

La variable es una propiedad que cuya variación es susceptible de medirse u observarse, adquieren valor cuando llegan a relacionarse con otra variable.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) “Es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 143).

### Operacionalización

Es la hoja de ruta que permite descomponer a las variables a su mínimo detalle.

Carrasco (2008) señala que es un proceso metodológico que consta en la descomposición deductiva de las variables que forma el problema, pues parte de lo más general lo más específico (p. 226).

Las variables de la investigación son:

Variable uno: Gestión de procesos y cuenta con 2 dimensiones.

Variable dos: Calidad de servicio que cuenta con 3 dimensiones.

La Gestión de procesos, se muestra en referencia a dos representaciones visuales consideradas como dimensiones, que son: Diseñar el mapa de procesos con los indicadores: Proceso de dirección estratégica, procesos del negocio, procesos de apoyo; y Modelar procesos, con los indicadores: ¿Qué es el flujograma de información?, notación en la elaboración del FI, Lista de tareas de una actividad, componentes del flujograma de información, complejidad de las actividades, una ficha por cada FI, puntos de control, criterio curso normal de los eventos; sin embargo, se requiere de elementos observables, las cuales se medirán mediante un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert, utilizando la siguiente escala: Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente sí, definitivamente sí.

Calidad de servicio, que se muestra en referencia a tres elementos considerados como dimensiones que son: Estrategia del servicio, con sus indicadores: Logro

por objetivos y diferenciación; Conducción - Recurso humano, con su indicador: Capacidad resolutive; y Sistema y recursos, con sus indicadores: Instalaciones físicas, políticas, procedimientos, métodos de comunicación. Sin embargo, se requiere de elementos observables, las cuales se medirán mediante un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert, utilizando la siguiente escala: Definitivamente no, probablemente no, indeciso, probablemente sí, definitivamente sí.



Matriz operacionalización de las variables					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>Gestión de procesos</b>	"La gestión de procesos es una disciplina de ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente" (Bravo C., 2013, p. 31)	La gestión de procesos se evalúa en referencia a dos representaciones visuales que son diseñar el mapa de procesos y modelar procesos, sin embargo, se requiere de elementos observables, los cuales se medirán mediante un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert.	Diseñar el mapa de procesos	Proceso de dirección estratégica Procesos del negocio Procesos de apoyo	Cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert (método de evaluaciones sumarias)
			Modelar procesos	¿Qué es flujoograma de información?	Definitivamente no
				Notación en la elaboración del FI	Probablemente no
				Lista de tareas de una actividad	Indeciso
				Componentes del flujoograma de información	Probablemente si
				Complejidad de las actividades	Definitivamente si
				Una ficha por cada FI	
				Puntos de control	
<b>Calidad de servicio</b>	El servicio es un "Conjunto de actividad diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera, realizados por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive desarrollo mutuo y cambios duraderos" y la calidad es "La búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable". (Vargas M./Aldana L., 2011, p.85)	La gestión de calidad en el servicio se evalúa en referencia a tres elementos que son estrategia del servicio, conducción-Recurso humano y sistemas y recursos, sin embargo, se requiere de elementos observables, los cuales se medirán mediante un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert	Estrategia del servicio	Logro por objetivos	Cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert
			Conducción-Recurso humano	Diferenciación	(método de evaluaciones sumarias)
			Sistema y recursos	Capacidad resolutive	Definitivamente no
				Instalaciones físicas	Probablemente no
				Políticas	Indeciso
				Procedimientos	Probablemente si
				Métodos de comunicación	Definitivamente si

## **2.3 Población, muestra**

### **Población:**

La investigación se efectuó en el call center Konecta – Sede Callao, que está representado por todas las personas del área de ventas que cuentan con el beneficio de traslado en movilidad y conforman una población de 55 personas.

Al respecto, Jany (1994) mencionada que es “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia; o bien unidad de análisis” (citado en Bernal, 2010, p. 48).

En la investigación se ha realizado una muestra de tipo censal, es decir, se aplicó la encuesta a los 55 colaboradores del área de ventas que tienen el beneficio de movilidad en el call center Konecta, sede Callao.

Al tener una población pequeña, Ramírez (2000) establece que la “Muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 141)

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección**

Para el presente estudio se utilizó la técnica de recolección de datos mediante encuesta.

Rodríguez (2008) sostiene que: “Son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p. 10).

### **Instrumentos de recolección**

En la investigación se aplicó como instrumento el "cuestionario" con preguntas cerradas en la escala de Likert, el mismo que será de gran aporte para otras instituciones con realidad problemática similares.

Hurtado de B. (2000) define al cuestionario como “Un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre la cual el investigador desea obtener información” (p. 469).

## **Validez**

En el presente estudio se certificó el instrumento de medición “Cuestionario”, mediante el juicio de expertos, aprobado por el Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo, Mg. Edwin Sandoval Nizama y Mg. Víctor Hugo Armijo García. Según anexo 8.8.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

**Validez de expertos:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se refiere al “Grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

## **Confiabilidad**

Los resultados extraídos del instrumento de recolección de datos, fueron procesados y analizados mediante la herramienta SPSS, los cuales fueron evaluados de acuerdo a su grado de confiabilidad y magnitud:

Enunciado: Grado de confiabilidad y magnitud, según Palella y Martins (2010):

0,81 a 1,00 Muy alta

0,61 a 0,80 Alta

0,41 a 0,60 Moderada

0,21 a 0,40 Baja

0,01 a 0,20 Muy baja

Los resultados de SPSS “Estadísticas de Fiabilidad” fueron los siguientes:

Variable uno: “Gestión de procesos”

Alfa de Cronbach: 0,897

Nº de elementos: 23

Para el caso de la variable uno existe una confiabilidad muy alta, lo que significa que el instrumento es sumamente confiable al 90%, y según el parámetro de Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

Variable dos: “Calidad en el servicio”

Alfa de Cronbach: 0,936

Nº de elementos: 18

Para el caso de la variable dos existe una confiabilidad muy alta, lo que significa que el instrumento es confiable al 94%, y según el parámetro de Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”, “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Hurtado de B. (2000) “Se refiere a la exactitud de la medición” (p. 469).

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para la investigación se utilizó:

Estadística descriptiva: Mediante esta herramienta estadística se obtuvo los resultados, que permitieron luego determinar las características relevantes del personal de ventas del call center Konecta, mediante la distribución de datos, por indicadores y variables, en tablas y gráficos con sus respectivos porcentajes.

Estadística inferencial: Por medio de esta herramienta estadística pudimos realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov, se utilizó dicha prueba, ya que la muestra es mayor a 30 personas, así mismo, se realizó la prueba de hipótesis evaluativa de Pearson, la cual determinó que si existe relación significativa entre la variable Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call Center Konecta, Callao 2017. Las cuales se diseñaron utilizando el paquete estadístico SPSS v.2

## **2.6. Aspectos éticos**

Se ha tomado a bien tratar cada pregunta obtenida de manera confidencial y dirigida única y exclusivamente para la investigación. Así mismo, los datos obtenidos no serán manipulados o adulterados y puedan ser usados adecuadamente para posteriores investigaciones.

Confidencialidad: Se garantiza la protección de la identidad de la institución y las personas que participen como informantes de la investigación.

Objetividad: El análisis de la situación encontradas se basaran en criterios, técnicas e imparciales.

Originalidad: Se citarán las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia del plagio intelectual.

Veracidad: La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de esta.

## **III. PRESENTACION DE RESULTADOS**

### **3.1 Análisis descriptivos**

Posterior a la realización del cuestionario se procede a trasladar los datos al sistema SPSS para calcular estadísticamente la Gestión de procesos con la Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call Center Konecta, Callao 2017.

### 3.1.1 Variable uno: Gestión de procesos

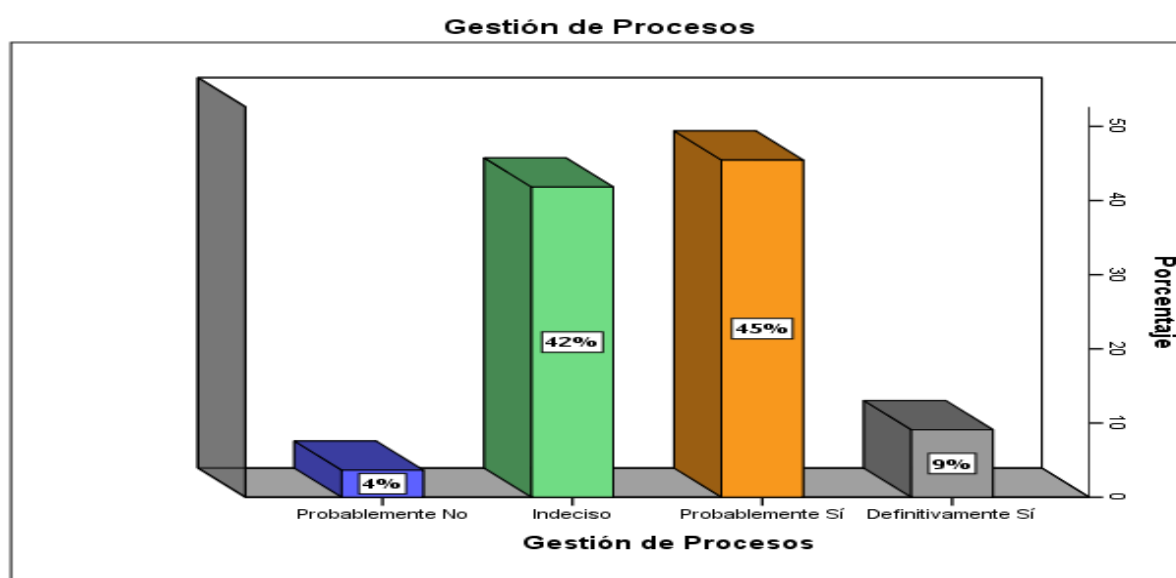
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 1**

*Frecuencia de Gestión de procesos*

Gestión de procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	2	3,6	3,6	3,6
	Indeciso	23	41,8	41,8	45,5
	Probablemente sí	25	45,5	45,5	90,9
	Definitivamente sí	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 1. Variable uno Gestión de procesos*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 45% opinan que “Probablemente Sí” es importante la Gestión de procesos en el área de transporte, y un 42% que se encuentran indecisos.

### 3.1.2 Variable uno – Dimensión 1: Diseñar el mapa de procesos

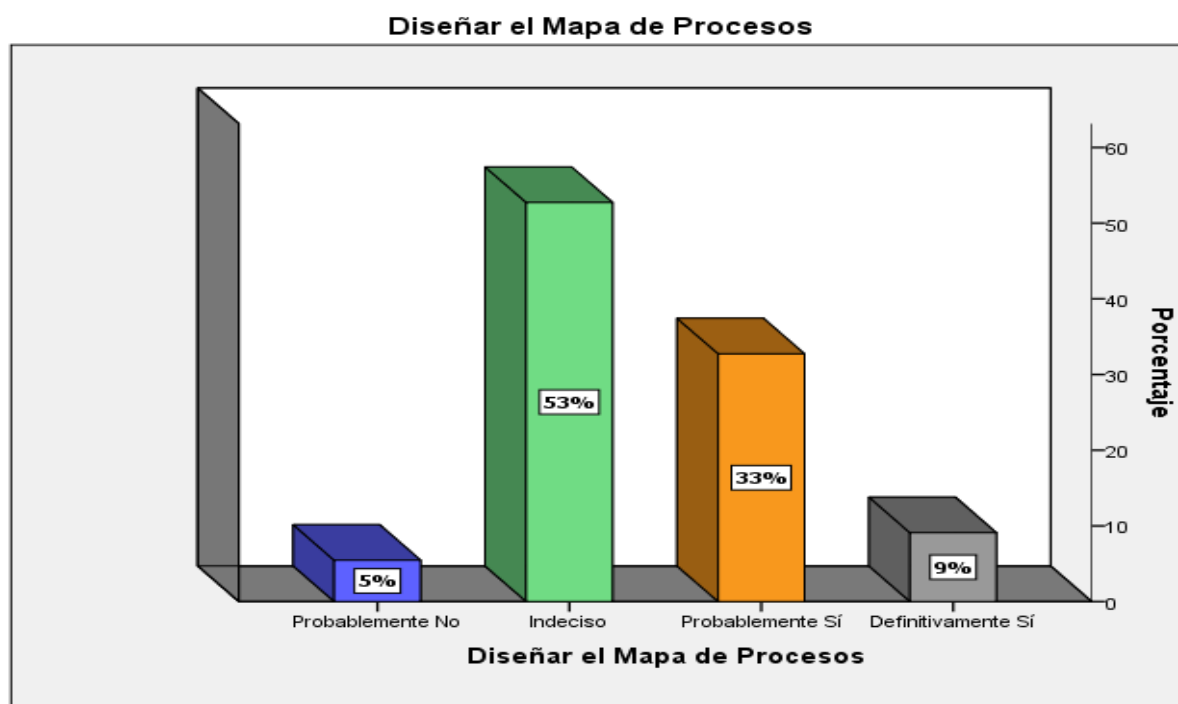
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 2**

*Frecuencia de diseñar el mapa de procesos*

Diseñar el mapa de procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	3	5,5	5,5	5,5
	Indeciso	29	52,7	52,7	58,2
	Probablemente sí	18	32,7	32,7	90,9
	Definitivamente sí	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 2. Diseñar el mapa de procesos*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 53% opinan que están “Indecisos” para considerar importante diseñar el mapa de procesos en el área de transporte, y un 33% opinan que “Probablemente Sí”.

### 3.1.3 Variable uno – Dimensión 2: Modelar procesos

#### Cuadros de distribución de frecuencias

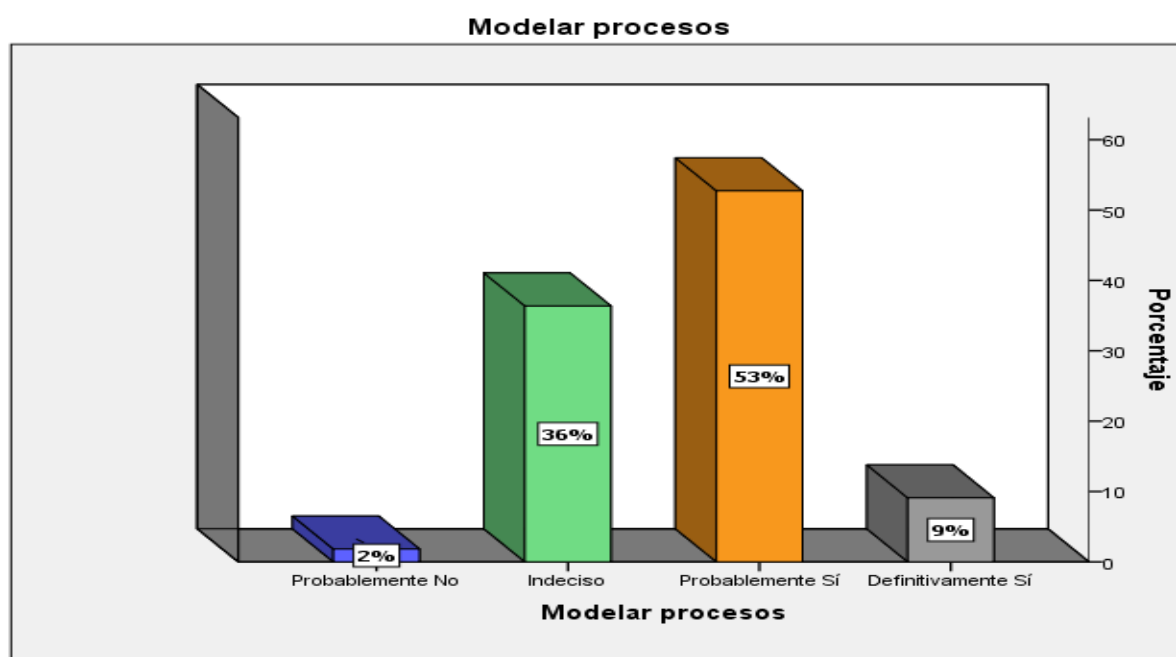
**Tabla 3**

*Frecuencia modelar procesos*

#### Modelar procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	1	1,8	1,8	1,8
	Indeciso	20	36,4	36,4	38,2
	Probablemente sí	29	52,7	52,7	90,9
	Definitivamente sí	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 3. Modelar procesos*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 53% opinan que “Probablemente Sí” es importante modelar procesos en el área de transporte, y un 42% que se encuentran indecisos.



### 3.1.4 Variable dos: Calidad de servicio

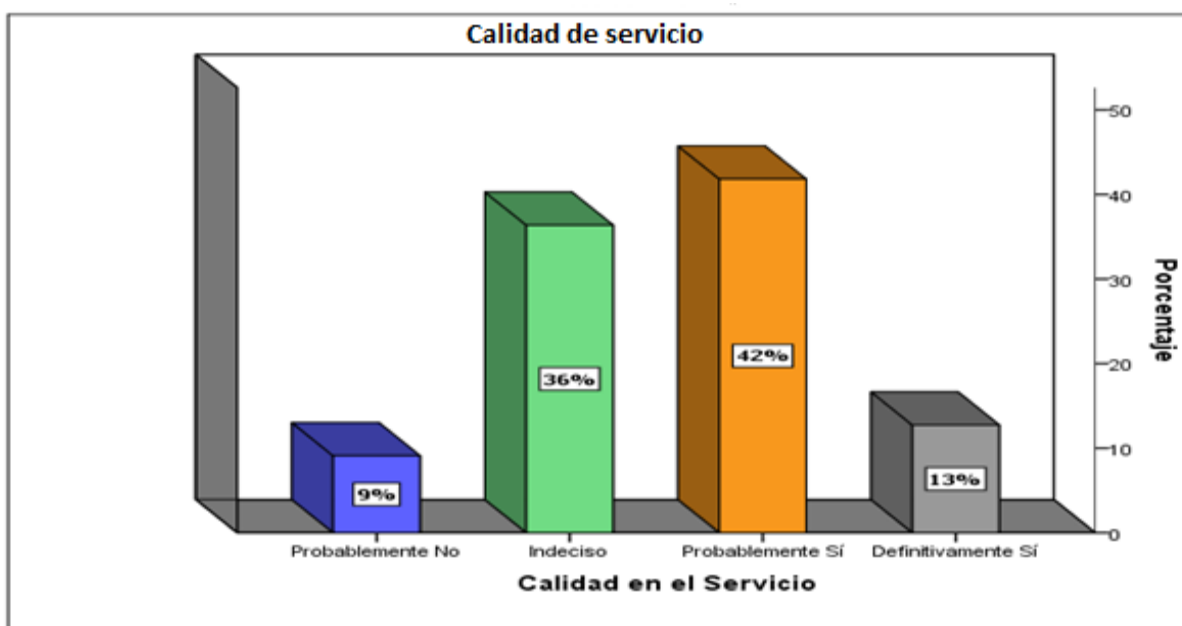
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 4**

*Frecuencia calidad de servicio*

Calidad en el servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	5	9,1	9,1	9,1
	Indeciso	20	36,4	36,4	45,5
	Probablemente sí	23	41,8	41,8	87,3
	Definitivamente sí	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 4. Variable dos - calidad de servicio*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 42% opinan que “Probablemente Sí” es importante la calidad de servicio en el área de transporte, y un 36% que se encuentran indecisos.

### 3.1.5 Variable dos – Dimensión 1: Estrategia del servicio

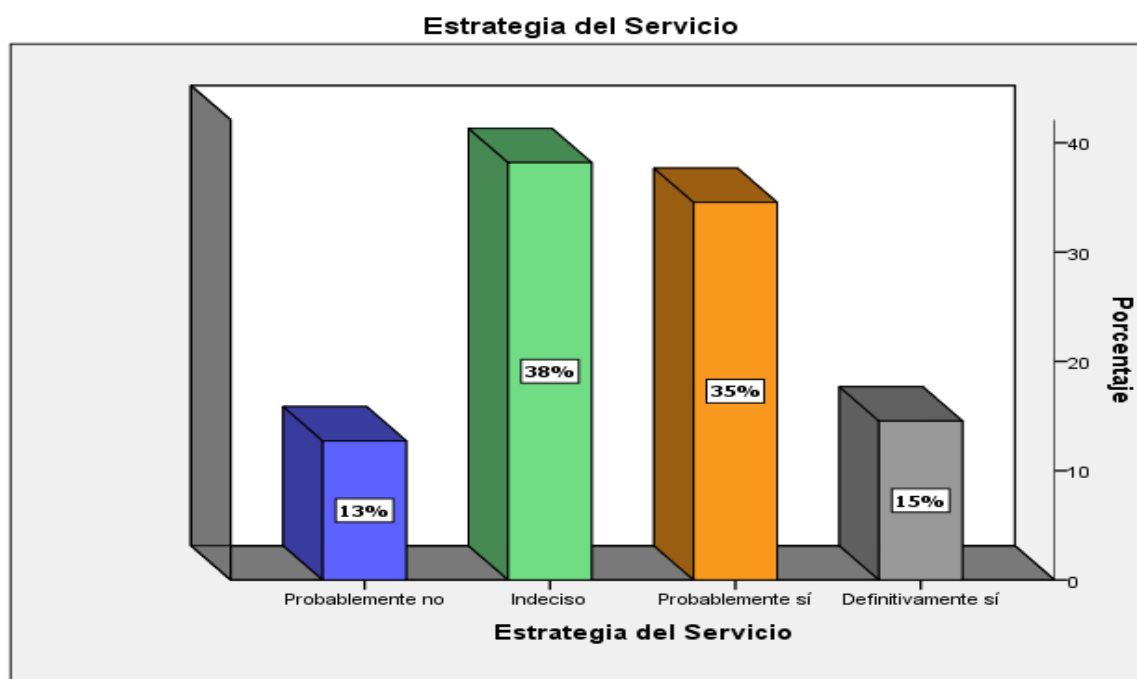
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 5**

*Frecuencia estrategia del servicio*

Estrategia del servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	7	12,7	12,7	12,7
	Indeciso	21	38,2	38,2	50,9
	Probablemente sí	19	34,5	34,5	85,5
	Definitivamente sí	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 5. Estrategia del servicio*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 38% opinan que están “Indecisos” para considerar importante la estrategia del servicio en el área de transporte, y un 35% opinan que “Probablemente Sí”.

### 3.1.6 Variable dos – Dimensión 2: Conducción-Recurso humano

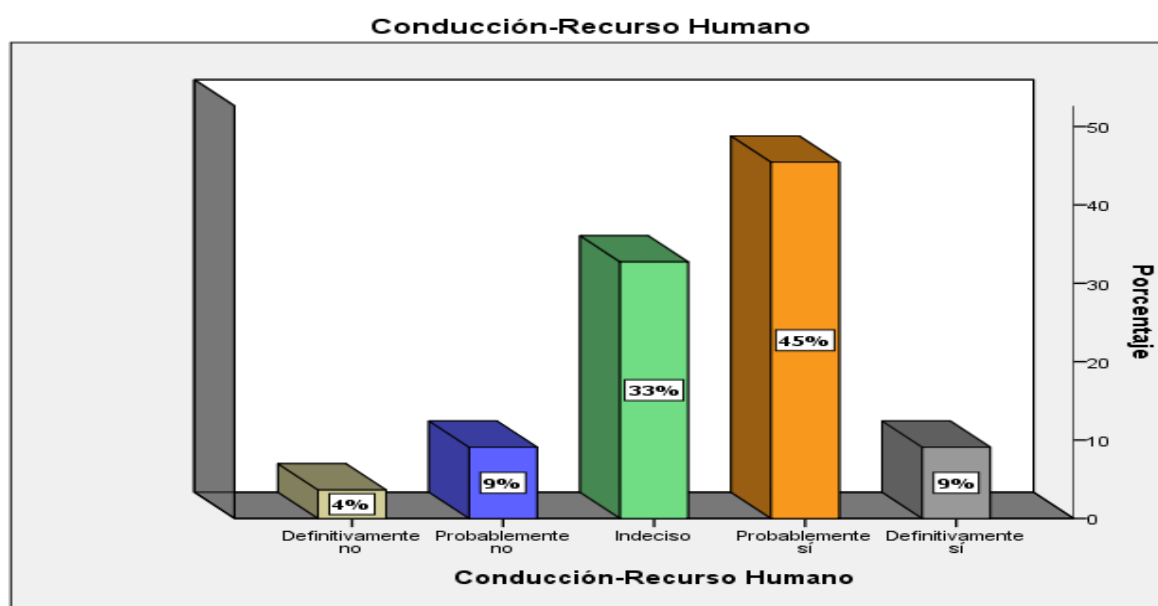
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 6**

*Frecuencia conducción - Recurso humano*

Conducción - Recurso humano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	3,6	3,6	3,6
	Probablemente no	5	9,1	9,1	12,7
	Indeciso	18	32,7	32,7	45,5
	Probablemente sí	25	45,5	45,5	90,9
	Definitivamente sí	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 6. Conducción - Recurso humano*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 45% opinan que “Probablemente Sí” es importante la conducción –Recurso humano en el área de transporte, y un 33% que se encuentran indecisos.

### 3.1.7 Variable dos – Dimensión 3: Sistema y recursos

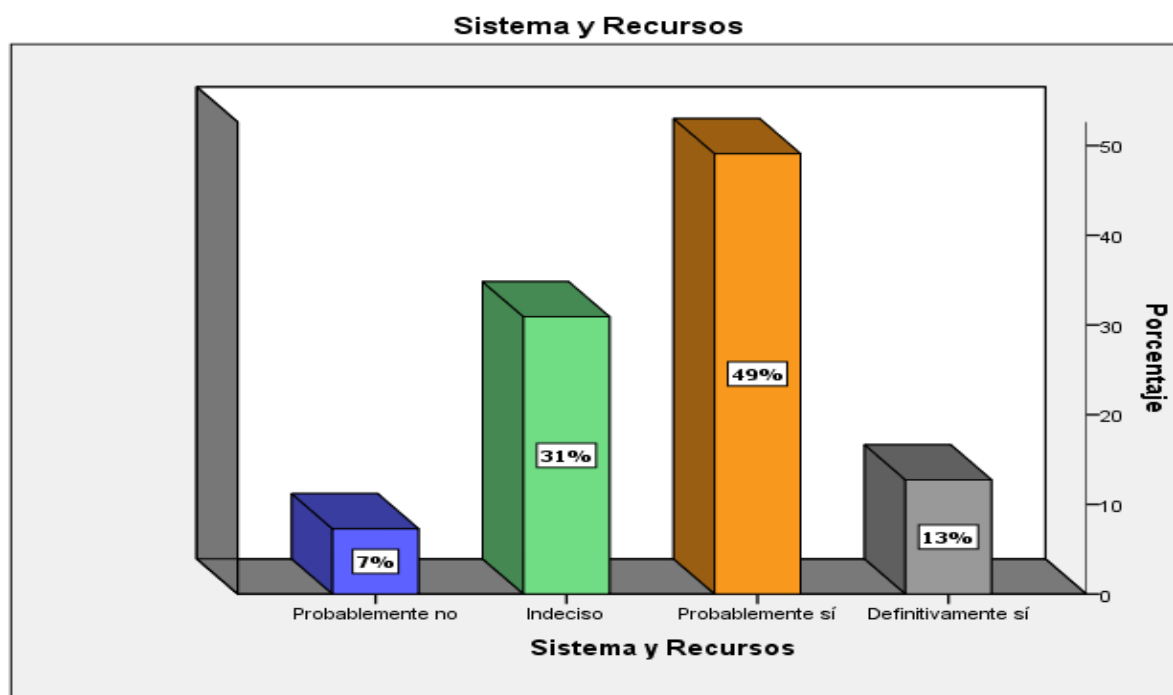
#### Cuadros de distribución de frecuencias

**Tabla 7**

*Frecuencia sistemas y recursos*

Sistema y Recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	4	7,3	7,3	7,3
	Indeciso	17	30,9	30,9	38,2
	Probablemente sí	27	49,1	49,1	87,3
	Definitivamente sí	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Gráficas: Gráfico de barras



*Figura 7. Sistemas y recursos*

#### Interpretación:

Los colaboradores en un 49% opinan que “Probablemente Sí” es importante la calidad de servicio del área de transporte, y un 31% que se encuentran indecisos.

### **3.2 Análisis inferencial**

Posterior al cálculo estadístico descriptivo de las variables 1 y 2, se procede a calcular estadísticamente la relación existente entre la Gestión de procesos con la Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

#### **3.2.1 Prueba de hipótesis general variable uno y variable dos: Gestión de procesos y Calidad de servicio.**

##### **Enunciado de la hipótesis de investigación**

Existe relación entre la Gestión de procesos con la Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

##### **Prueba de hipótesis de la normalidad**

H0: Los datos provienen de poblaciones normales.

Ha: Los datos no provienen de poblaciones normales.

##### **Estrategia de la prueba de la hipótesis**

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechazar la hipótesis nula

## Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de normalidad SPSS

**Tabla8**

*Prueba de normalidad según hipótesis general*

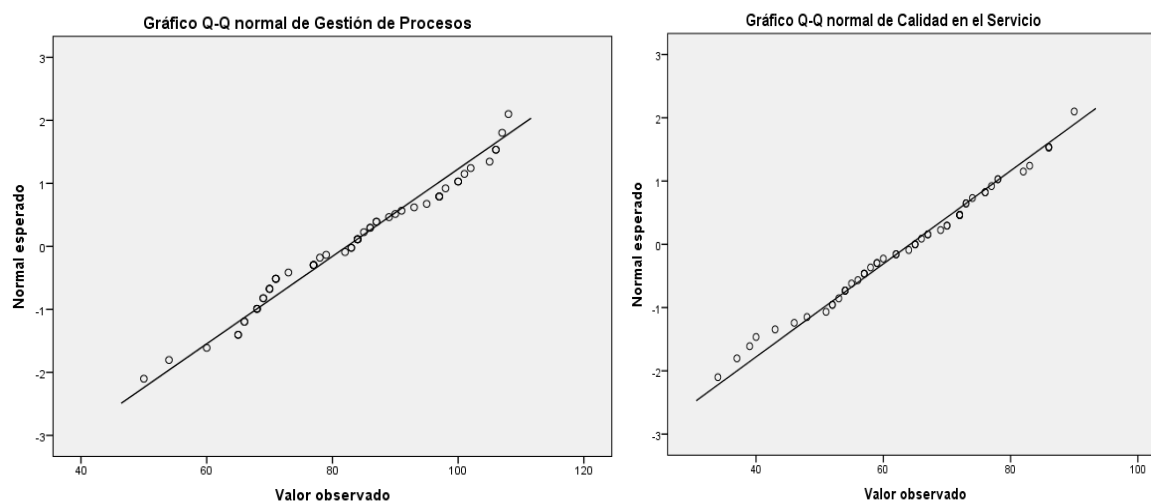
### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,111	55	,091	,970	55	,185
Calidad de servicio	,081	55	,200 <sup>*</sup>	,981	55	,530

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Gráfico de normalidad QQ



*Figura 8. Gráfico de normalidad QQ dispersión según hipótesis general*

### Interpretación:

La prueba de normalidad seleccionada fue la de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (MUESTRA = 55). Como se observa en la tabla 8, los resultados SIG para la variable gestión de procesos es de orden 0.091 y para la variable Calidad en el servicio es 0.200,

ambos mayores a 0.05. Por tanto, no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que los datos provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de generar error de 5%.

### Prueba de hipótesis correlacional

H0: No existe relación entre la variable Gestión de procesos y Calidad en el servicio.

Ha: Existe relación entre la variable Gestión de procesos y Calidad en el servicio.

### Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

### Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de hipótesis SPSS

**Tabla 9**

*Prueba de correlación según hipótesis general*

#### Correlaciones

		Gestión de procesos	Calidad en el servicio
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,865**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Gráfico de dispersión

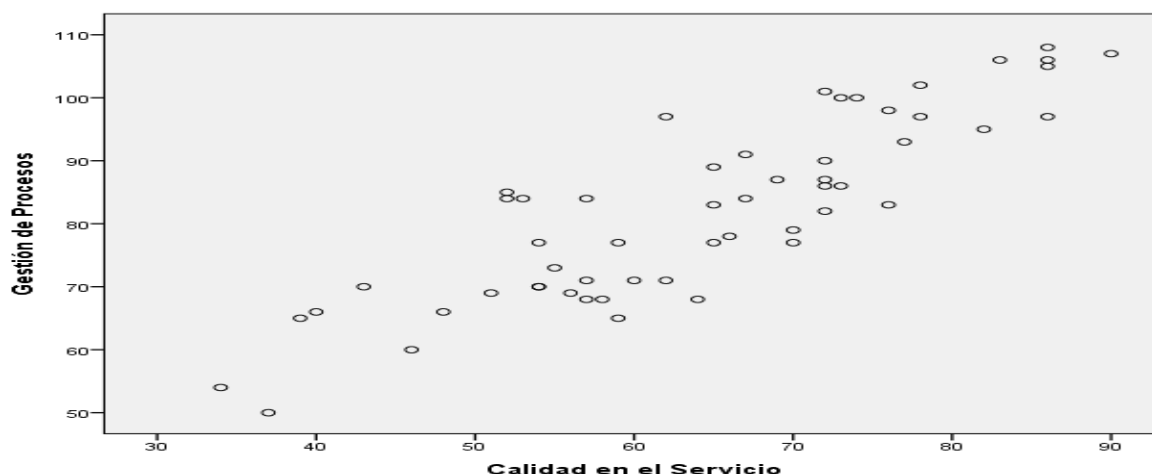


Figura 9. Gráfico de dispersión correlacional según hipótesis general

### Interpretación:

Como se muestra los resultados en la tabla 9, la prueba de correlación para la variable Gestión de procesos es de orden 0.00 y para la variable Calidad de servicio es 0.00, ambos menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que afirma que existe relación entre Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis específica 1: Variable uno-Dimensión 1 de variable dos Gestión de procesos – Estrategia de servicio

#### Enunciado de la hipótesis de investigación

Existe relación entre la Gestión de procesos con la Estrategia de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

#### Prueba de hipótesis de la normalidad

H0: Los datos provienen de poblaciones normales.

Ha: Los datos no provienen de poblaciones normales.



## Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechazar la hipótesis nula

## Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de normalidad SPSS

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad según hipótesis específica uno*

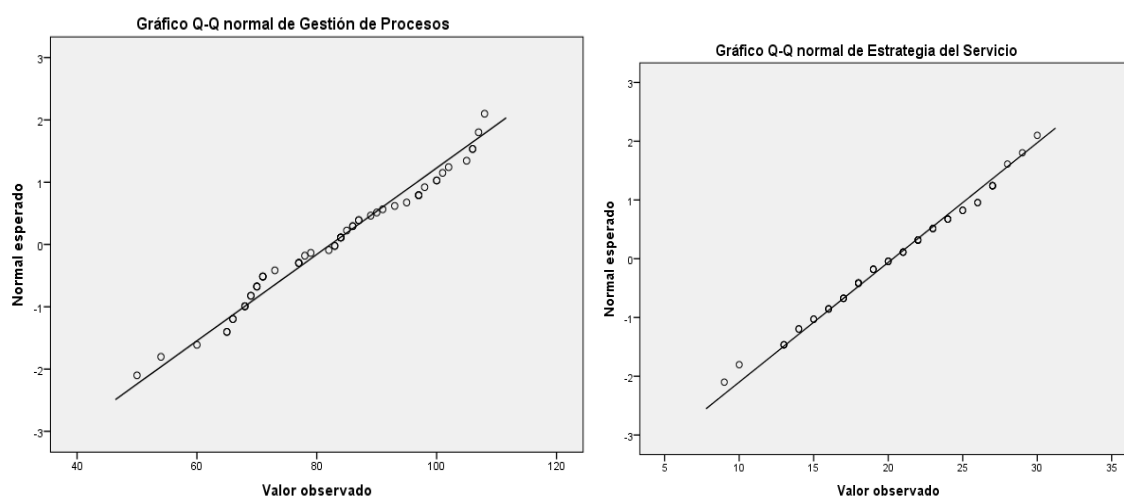
### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,111	55	,091	,970	55	,185
Estrategia del servicio	,081	55	,200 <sup>*</sup>	,984	55	,661

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Corrección de significación de Lilliefors

## Gráfico de normalidad QQ



*Figura 10. Gráfico de normalidad QQ dispersión según hipótesis específica uno*

### Interpretación:

La prueba de Normalidad seleccionada fue la de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (Muestra = 55). Como se observa en la tabla 10 los resultados SIG para la variable Gestión de procesos es de orden 0.091 y para la dimensión 1 Estrategia de servicio de la variable dos es 0.200, ambos mayores a 0.05. Por tanto, no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que los datos provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de generar error de 5%.

### Prueba de hipótesis correlacional

H0: No existe relación entre la variable Gestión de procesos y Estrategia de Servicio.

Ha: Existe relación entre la variable Gestión de procesos y Estrategia de servicio.

### Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

### Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de hipótesis SPSS

**Tabla 11**

*Prueba de correlación según hipótesis específica uno*

#### Correlaciones

		Gestión de procesos	Estrategia del servicio
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,810 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Estrategia del servicio	Correlación de Pearson	,810 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Gráfico de dispersión

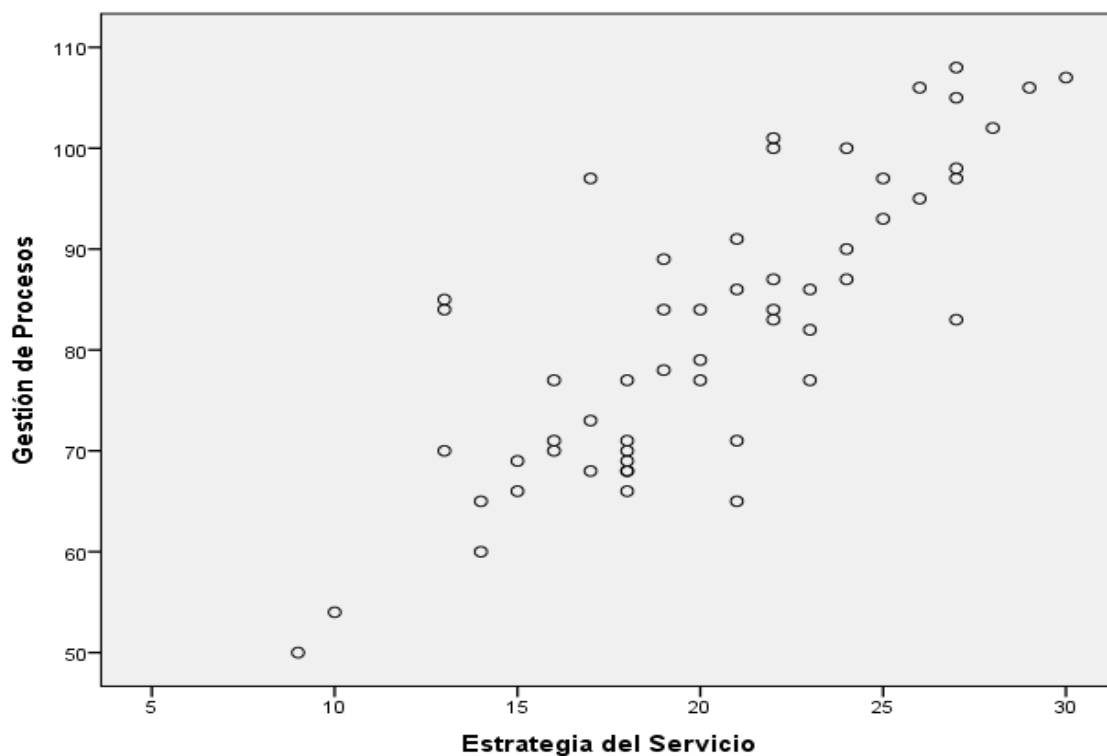


Figura 11. Gráfico de dispersión correlacional según hipótesis específica uno

### Interpretación:

Como se muestra los resultados en la tabla 11, la prueba de correlación para la variable Gestión de procesos es de orden 0.00 y para la dimensión 1 Estrategia de servicio de la variable dos es 0.00, ambos menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que afirma que existe relación entre Gestión de procesos y Estrategia de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

### 3.2.3 Prueba de hipótesis específica 2: Variable uno-Dimensión 2 de la variable dos Gestión de procesos – Conducción-Recurso humano

#### Enunciado de la hipótesis de investigación

Existe relación entre la Gestión de procesos con la Conducción - Recurso humano del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

#### Prueba de hipótesis de la normalidad

H0: Los datos provienen de poblaciones normales.

Ha: Los datos no provienen de poblaciones normales.

#### Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechazar la hipótesis nula

#### Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de normalidad SPSS

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad según hipótesis específica dos*

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,111	55	,091	,970	55	,185
Conducción-Recurso humano	,118	55	,056	,959	55	,057

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Gráfico de normalidad QQ

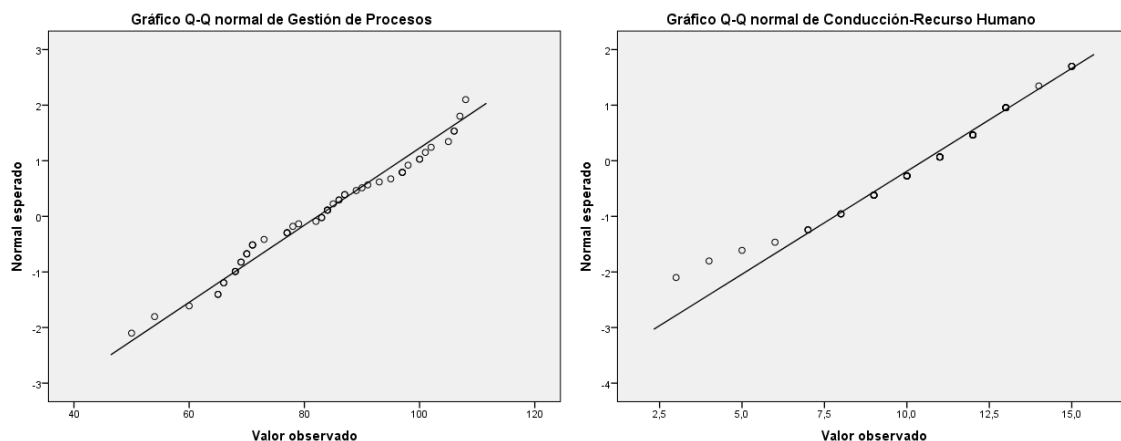


Figura 12. Gráfico de normalidad QQ dispersión según hipótesis específica dos

### Interpretación:

La prueba de normalidad seleccionada fue la de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (Muestra = 55). Como se observa en la tabla 12 los resultados SIG para la variable Gestión de procesos es de orden 0.091 y para la dimensión 2 Conducción - Recurso humano de la variable dos es 0.056, ambos mayores a 0.05. Por tanto, no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que los datos provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de generar error de 5%.

### Prueba de hipótesis correlacional

H0: No existe relación entre la variable Gestión de procesos y Conducción-Recurso humano.

Ha: Existe relación entre la variable Gestión de procesos y Conducción - Recurso humano.

## Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

## Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de hipótesis SPSS

**Tabla 13**

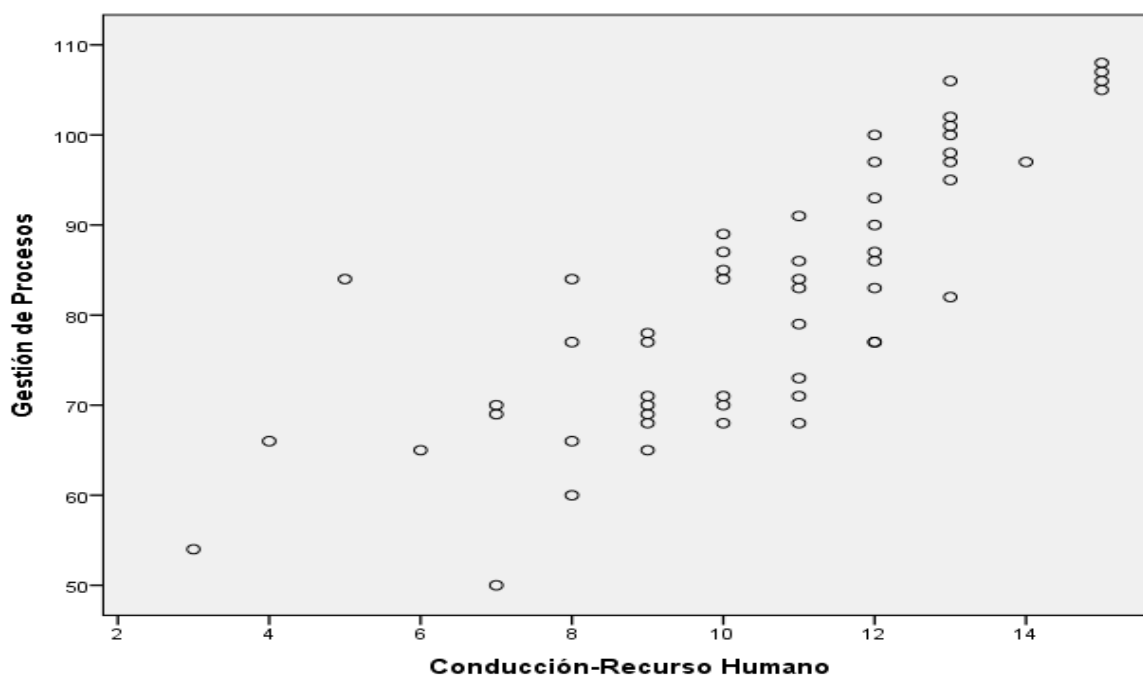
*Prueba de correlación según hipótesis específica dos*

**Correlaciones**

		Gestión de Procesos	Conducción- Recurso Humano
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Conducción-Recurso humano	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## Gráfico de dispersión



*Figura 13. Gráfico de dispersión correlacional según hipótesis específica 2*

### **Interpretación:**

Como se muestra los resultados en la tabla 13, la prueba de Correlación para la variable Gestión de Procesos es de orden 0.00 y para la dimensión 2 Conducción - Recurso humano de la variable dos es 0.00, ambos menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que afirma que existe relación entre Gestión de procesos y Conducción- Recurso humano del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

### **3.2.4 Prueba de hipótesis específica 3: Variable uno-Dimensión 3 de la variable dos gestión de procesos – Sistema y recursos**

#### **Enunciado de la hipótesis de investigación**

Existe relación entre la Gestión de procesos con el Sistema y recurso del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

#### **Prueba de hipótesis de la normalidad**

H0: Los datos provienen de poblaciones normales.

Ha: Los datos no provienen de poblaciones normales.

#### **Estrategia de la prueba de la hipótesis**

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechazar la hipótesis nula

## Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de normalidad SPSS

**Tabla 14**

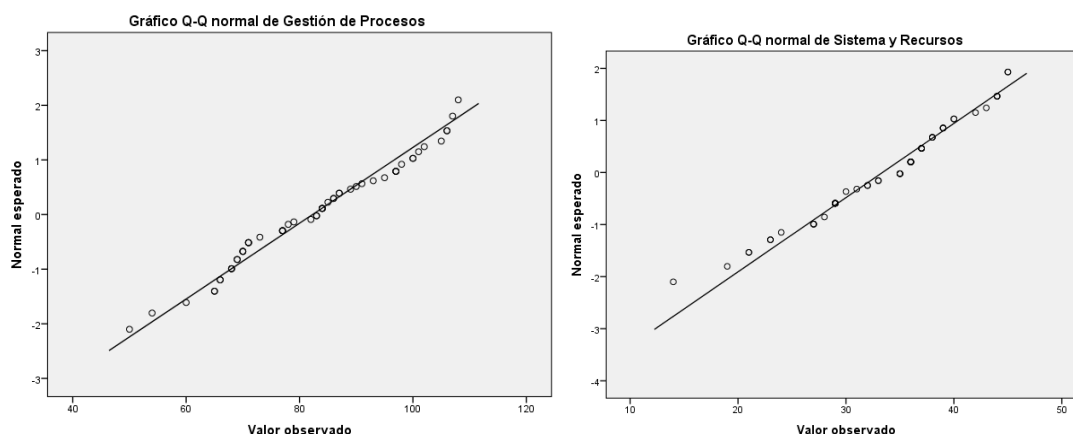
*Prueba de normalidad según hipótesis específica tres*

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,111	55	,091	,970	55	,185
Sistema y recursos	,137	55	,012	,966	55	,119

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Gráfico de normalidad QQ



*Figura 14. Gráfico de normalidad QQ dispersión según hipótesis específica tres*

### Interpretación:

La prueba de Normalidad seleccionada fue la de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (Muestra = 55). Como se observa en la tabla 14 los resultados SIG para la variable Gestión de procesos es de orden 0.091 y para la dimensión 3 Sistema y recursos de la variable dos es 0.012, para el caso de la variable uno, su SIG es mayor a 0.05, y no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que los datos provienen de poblaciones normales, sin embargo, esto no sucede con la dimensión 3 sistema y recurso, debido a que su SIG es menor a 0.05, demostrando que los datos no provienen de poblaciones normales.



## Prueba de hipótesis correlacional

H0: No existe relación entre la variable gestión de procesos, y sistema y recurso.

Ha: Existe relación entre la variable gestión de procesos, y sistema y recurso.

## Estrategia de la prueba de la hipótesis

Si sig es  $\geq 0.05$  no es posible rechazar la hipótesis nula

Si sig es  $\leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

## Cuadro estadístico de los resultados de la prueba de hipótesis SPSS

**Tabla 15**

*Prueba de correlación según hipótesis específica tres*

### Correlaciones

		Gestión de procesos	Sistema y Recursos
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Sistema y Recursos	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## Gráfico de dispersión

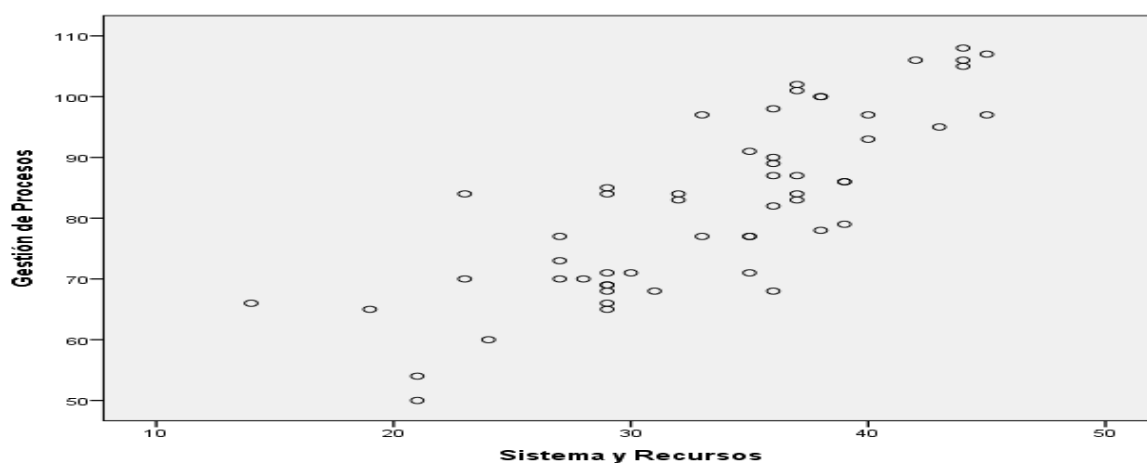


Figura 15. Gráfico de dispersión correlacional según hipótesis específica tres

## Interpretación:

Como se muestra los resultados en la tabla 15, la prueba de correlación para la variable Gestión de procesos es de orden 0.00 y para la dimensión 3 Sistema y recurso de la variable dos es 0.00, ambos menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que afirma que existe relación entre Gestión de procesos, y Sistema y recurso del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

## IV DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio es determinar la relación existente entre la Gestión de procesos con la Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, para ello, se utilizó la prueba de correlación para contrastar la hipótesis general planteada en base al objetivo general y las hipótesis específicas planteadas en base a sus objetivos específicos. Según los resultados obtenidos en el presente estudio y considerando los resultados de los trabajos previos se tiene que:

Primera. Según los hallazgos se encontró relación entre la Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call Center Konecta, Callao 2017, como se muestra los resultados en la tabla 9.

Al respecto, *Martínez (2012) en su tesis Propuesta Integral de un modelo de gestión por procesos de negocio*. Concluyó que existe una aceptación del 40% con respecto a reducir los tiempos mediante la gestión de procesos, la optimización del proceso de negocio se viene utilizando mediante la sistematización del negocio y las prácticas de gestión para dar apoyo a la agilidad empresarial, plasmando gráficamente la estructura, diagrama de flujos; controlando los procesos y asignando tareas necesarias para optimizar su funcionamiento y eficacia para generar un servicio excelente a sus clientes, la cual es fundamental para toda organización, ya que permite reducir tiempos de gestión e incrementar los ingresos y beneficios proyectados, aportando estudios de productividad a la empresa.

Lo que se considera como una coincidencia debido a que la optimización del proceso, mediante la sistematización, estructura gráfica de procesos, control y asignación de tareas, hace mención a los procesos estratégicos, de negocio y de apoyo, como también a la elaboración de flujograma de información, ello se ve reflejado en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos que tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la Gestión de procesos, pero un 42% esta “Indeciso”, con respecto al diseño de mapas y modelado de procesos del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Así como, *Gonzales (2015) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo Satt en el año 2014.* Concluyó que el 32.14% de encuestados opinan que el Satt como organización con respecto a su personal es regular y el 33% manifiestan sentirse poco satisfechos en los tiempos de atención, por lo tanto debe proponerse estrategias o herramientas de calidad en la atención de servicio al cliente, como también analizando los manuales y capacitando al personal involucrado en la atención al cliente alcanza la mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Por lo mencionado se considera como una coincidencia debido a que se propone herramientas y capacitación del personal para lograr la satisfacción del cliente, como se ve reflejado en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable dos Calidad de servicio tiene una aceptación de 42%, pero un 36% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a estrategias, conducción de recurso humano y Sistemas-Recursos de Calidad de servicio en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Segunda. Según los hallazgos se encontró relación entre la Gestión de procesos y Estrategia de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra los resultados en la tabla 4.

Al respecto, *Ana (2012) en su tesis diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A., orientada al mejoramiento continuo del sistema comercial.* Concluyó que el 80% de colaboradores está de acuerdo que con el levantamiento de las actividades del Sistema Comercial de Equinorte, se identificará entradas, recursos, salidas y controles de las actividades del sistema comercial, también propone mejorar la estructura de la organización para que sea adaptable a las necesidades y satisfacción del cliente. También hace mención que los procesos no están fundamentados en las necesidades de los clientes, los procesos se encontraron quebrantados.

Lo que se considera una coincidencia debido a que la identificación de entradas, salidas y controles hacen referencia a los mapas y diseños de procesos que se ve expresado en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la Gestión de procesos, pero un

42% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a los mecanismos de control, y diferenciación tanto en el mapa y diseño de procesos en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Así como, *Feo (2012) en su tesis Plan motivacional laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa contact center 2011, basado en sus necesidades y requerimientos*. El autor en su conclusión hace referencia que el 67% de encuestados indican que las fallas operacionales se deben a la insatisfacción laboral que existe en la empresa; la satisfacción del cliente interno no debe ser descuidado, ya que puede ocasionar que la empresa deje de ser eficiente en la parte operacional, generando incumplimiento en las metas y objetivos planteados, disminuyendo la Calidad de servicio a sus clientes, decreciendo frente a sus competidores, presentando incapacidad de retener al empleado, lo cual afectaría directamente a la organización.

Para el caso de la dimensión 1 de la variable dos Estrategia de servicio se considera una coincidencia debido a que el incumplimiento en la metas y objetivos planteados hace referencia a las Estrategias en el servicio, como se muestra en los resultados del análisis descriptivo, tiene un 38% de encuestados que están “Indecisos” y un 35% de encuestados opinan que “Probablemente sí” es importante la Estrategia de servicio, con respecto a los objetivos y diferenciación del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Tercera. Según los hallazgos, se encontró relación entre la Gestión de procesos y la Conducción-Recurso humano del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra los resultados en la tabla 6.

Al respecto, *Arna (2011) en su tesis Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado*. Como conclusión mencionó que los colaboradores en un 49 % hacen referencia el bajo nivel de TI y que debe cambiarse los complejos procesos de automatización de datos por un modelo de desarrollo de métricas con metodologías más ágiles, o en su defecto que la gerencia de desarrollo replantee la estrategia de extracción de datos, para que no exista una sobrecarga laboral en el personal analista y que puedan contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Lo que se considera una coincidencia debido a que los procesos de automatización y extracción de datos hace mención a los procesos de apoyo y complejidad de las actividades los cuales se reflejan en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la Gestión de procesos, pero un 42% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a las representaciones visuales de los procesos y estructuración dentro del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Así como, *Gonzales (2015) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo Satt en el año 2014.* Concluyó que el 33% manifiestan sentirse poco satisfechos en los tiempos de atención, por lo tanto debe proponerse estrategias o herramientas de calidad en la atención de servicio al cliente, como también analizando los manuales y capacitando al personal involucrado en la atención al cliente se alcanzará la mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Por lo mencionado se considera como una coincidencia debido a que hace referencia a la conducción del recurso humano, como se ve reflejado en los resultados del análisis descriptivo sobre la dimensión 2 de la variable dos Conducción-Recurso humano que tiene una aceptación de 45%, pero un 33% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a los manuales y capacitación para la conducción del recurso humano basado a la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Cuarta. Según los hallazgos se encontró relación entre la Gestión de procesos y Sistema y recursos del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra los resultados en la tabla 8.

Al respecto, *Martínez (2012) en su tesis Propuesta Integral de un modelo de gestión por procesos de negocio.* Concluyó que existe una aceptación del 40% con respecto a reducir los tiempos mediante la gestión de procesos, la monitorización de los procesos se encarga de registrar y mostrar las situaciones reales de los procesos mientras estos se ejecutan, en tiempos, retrasos o adelantos y desvíos con respecto a los patrones o costos, informando tanto a los responsables, como a la gerencia de la empresa para la toma de decisiones.

Lo que se considera como una coincidencia debido a que la monitorización de los procesos hacen referencia a los procesos del negocio como parte del diseñar el mapa de procesos, esto se ve reflejado en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos que tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la Gestión de procesos, pero un 42% esta “Indeciso”, con respecto al diseño y modelado de procesos para el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Así como, *Vela y Zavaleta (2014) en su tesis Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus.* Concluyó que el 46.18% de encuestados están totalmente de acuerdo con la infraestructura moderna de la organización, y un 53.82% está de acuerdo; ello refleja que la evaluación de las dimensiones de calidad de servicios, en términos de infraestructura moderna, tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que genera más confianza sobre el servicio que se ofrece.

Por lo mencionado, se considera como una coincidencia al mencionar la infraestructura moderna como parte de las instalaciones físicas, las cuales se reflejan en los resultados del análisis descriptivo de la dimensión<sup>3</sup> de la variable dos, Sistema y recursos ya que tiene una aceptación de 49%, pero un 31% de encuestados está “Indecisos” con respecto a la infraestructura en la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

## V CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados y el análisis de los resultados recolectados en el desarrollo del trabajo de investigación, se han establecido las siguientes conclusiones:

Primera. Se concluye que existe relación significativa entre la gestión de procesos con la Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, el cual ha sido observado en el entorno laboral como se muestra en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno gestión de procesos tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la gestión de procesos, pero un 42% esta “Indeciso”, con respecto al diseño de mapas y modelado de procesos del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017. Asimismo, en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable dos Calidad en el servicio tiene una aceptación de 42%, pero un 36% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a estrategias, conducción de recurso humano y Sistemas-Recursos de Calidad de servicio en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Segunda. Se concluye que existe vínculo entre la Gestión de procesos con la Estrategia del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la gestión de procesos, pero un 42% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a los mecanismos de control, y diferenciación tanto en el mapa y diseño de procesos en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017. Asimismo, los resultados del análisis descriptivo sobre la dimensión 1 de la variable dos Estrategia de servicio que tiene un 38% de encuestados que están “Indecisos” y un 35% de encuestados opinan que “Probablemente sí” es importante la estrategia de servicio, con respecto a los objetivos y diferenciación del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.



Tercera. Se concluye que existe nexo entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno Gestión de procesos tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la Gestión de procesos, pero un 42% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a las representaciones visuales de los procesos y estructuración dentro del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017. Asimismo, los resultados del análisis descriptivo sobre la dimensión 2 de la variable dos Conducción-Recurso humano que tiene una aceptación de 45%, pero un 33% de encuestados esta “Indeciso”, con respecto a los manuales y capacitación para la conducción del recurso humano basado a la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

Cuarta. Se concluye que existe relación entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, como se muestra en los resultados del análisis descriptivo sobre la variable uno gestión de procesos que tiene una aceptación de 45% de encuestados que opinan que “Probablemente sí” es importante la gestión de procesos, pero un 42% esta “Indeciso”, con respecto al diseño y modelado de procesos para el área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017. Asimismo, los resultados del análisis descriptivo de la dimensión 3 de la variable dos, Sistema y recursos ya que tiene una aceptación de 49%, pero un 31% de encuestados está “Indecisos” con respecto a la infraestructura en la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017.

## **VI RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que a continuación se plantean están en función a las conclusiones, considerando los resultados más relevantes:

Primera. Se sugiere que el área de transporte tome en cuenta la gestión de procesos, a fin de lograr las mejoras necesarias en la calidad de servicio en la empresa call center Konecta, Callao 2017.

Segundo. Se propone que el área de transporte considere los diseños y modelo de procesos con la finalidad de mejorar la estrategia de servicio en la empresa call center Konecta, Callao 2017.

Tercero. Se sugiere que el área de transporte tome en cuenta los mapas y diseños de procesos, a fin de lograr mejoras con respecto a la conducción – Recurso humano en la empresa call center Konecta, Callao 2017.

Cuarto. Se propone que el área de transporte considere el diseño de procesos, con la finalidad de mejorar los sistemas y recursos en la empresa call center Konecta, Callao 2017.

## VII REFERENCIAS

- Aguirre, A. (2012) *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A., orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial.* (Tesis de licenciatura) Universidad Central del Ecuador. Ecuador, Ecuador.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.* Caracas: Editorial Episteme.
- Arnaldo, F. (2011) *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado.* (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile, Chile, Chile.
- Artal (2007). *Dirección de Ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores.* Madrid, España: Editorial ESIC.
- Barnuevo, A. (2011) *Framework para la implementación de BPM (Business process management) con la aplicación de un caso práctico.* (Tesis de licenciatura) Universidad de Azuay. Cuenca, Ecuador.
- Barragán, R. (2003). *Guía de formulación y ejecución de proyectos de investigación.* [et al.] La Paz: Editorial Fundación PIEB
- Bravo, C. (2013). *Gestión de Procesos.* Santiago de Chile: Editorial Evolución.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de procesos con responsabilidad Social,* Santiago de Chile: Editorial Evolución.
- Cantú, J. (2011). *Calidad de vida en el trabajo.* México: Editorial El manual moderno S.A.
- Feo, I. (2012) *Plan motivacional laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Contact center 2001, basado en sus necesidades y requerimientos.* (Tesis de licenciatura) Universidad Nueva Esparta. Caracas, Venezuela.
- Gonzales, L. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo satt en el año 2014* (Tesis de licenciatura) Universidad nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Hernández V., Chumaceiro A., & Atencio C. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos.* Revista Venezolana de Gerencia, 14(47) ,458-472. Recuperado en 05 de marzo de 2017,

[http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315998420090003000009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315998420090003000009&lng=es&tlng=es).

- Hernández V., Chumaceiro A., & Atencio C. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill
- Hillier y Lieberman (1980). *Introducción a la investigación de operaciones*.
- Kumar y Sahu (2010). *The Evolution of Marketing History: a peek through Google Ngram Viewer*". Asian Journal of Management Research, ISSN 2229 -3795  
<http://www.ipublishing.co.in/ajmrvol1no1/EIJMRS1033.pdf>
- Larrea (1991). *Calidad de servicio del Marketing a la estrategia*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S. A.
- Maqueda y Llaguno. *Marketing estratégico para empresas de servicios*: Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S. A.
- Martínez, A. (2012) *Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio*. (Tesis de maestría) Instituto Politécnico nacional –México, México.
- Méndez C. (1995). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Narver, J. y Slater, S.F. (1994). *Market orientation, customer value, and superior performance*. Business Horizons.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por Procesos*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: Editorial Esic.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., y Hernández, A. (2013). *La gestión por procesos: Su surgimiento y aspectos teóricos*. Cuba: Editorial Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba.
- Vargas, M. (2016). *Calidad y Servicio*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones
- Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Weber E. (1950). *Metodología de la Gestión de procesos, P-H-V-A, introducción a la cadena de valor, consideradas en la Teoría Estructuralista*.
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por Procesos: Su papel e importancia en la empresa*. España: Editorial Ediciones Universidad de Salamanca.

## **ANEXOS**

- ✓ Instrumento
- ✓ Validación de expertos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Operacionalización de las variables
- ✓ Tabla de especificaciones
- ✓ Base de datos muestra
- ✓ Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin
- ✓ Acta de aprobación de originalidad de tesis

# Cuestionario

1. Definitivamente no.		2. Probablemente no.		3. Indeciso		4. Probablemente Sí.		5. Definitivamente sí.		
DIMENSIONES	ITEM'S	INDICADORES				1	2	3	4	5
Diseñar el mapa de procesos	Proceso de dirección estratégica									
	1	Recibe información adecuada con respecto al mapa de procesos de transporte.								
	2	Considera Ud. que el beneficio de movilidad que le brinda la empresa satisface sus expectativas.								
	3	Aceptaría un bono adicional para trasladarse por su cuenta a la empresa.								
	Procesos del negocio									
	4	Se clasifica claramente cada proceso de transporte.								
	5	El tiempo de recojo (Inicio y fin) asignado por transporte es el adecuado.								
	Procesos de apoyo									
	6	Transporte brinda apoyo en las actividades de formación y capacitación.								
	7	Considera Ud. que premiando su asistencia mensualmente reducirá las incidencias en sus recojos.								
8	Está Ud. de acuerdo que las incidencias que presenta en sus recojos estén afectos a su remuneración.									
Modelar procesos	¿Qué es el flujograma de información?									
	9	Los procesos de recojos están definidos de manera eficiente por el área de transporte.								
	10	Está Ud. de acuerdo con los procesos de anulación efectiva propuesta por el área de transporte para que no le afecte económicamente.								
	Notación en la elaboración del FI									
	11	Se clasifica adecuadamente las entradas y salidas de cada proceso de transporte.								
	12	Considera Ud. que los avisos de seguridad vial son importantes en los vehículos asignados por transporte.								
	13	Encuentra Ud. avisos de seguridad vial en los vehículos asignados por transporte.								
	Lista de tareas de una actividad									
	14	Los procesos de transporte deben estar detallados en un procedimiento interno.								
	Componentes del flujograma de información									
	15	Considera Ud. que las funciones de transporte son importantes.								
	16	Está Ud. de acuerdo con la distribución de funciones en el área de transporte.								
	Complejidad de las actividades									
	17	La complejidad en los procesos de transporte deben ser registrados individualmente para su análisis posterior.								
	18	Considera Ud. que las incidencias que se presentan en las madrugadas son validadas correctamente por el área de transporte.								
	Una ficha por cada FI									
	19	Considera Ud. que sus observaciones registradas en el vale de movilidad son utilizados por el personal de transporte.								
	Puntos de control									
20	Se plasma claramente los mecanismos de puntos de control de cada proceso de transporte.									
21	Considera Ud. que existe un control exhaustivo en las movilizaciones por parte de transporte.									
Criterio curso normal de los eventos										
22	Respeta Ud. los procesos de recojo del área de transporte.									
23	Ha recibido Ud. feed back respecto a los procesos que se maneja en el área de transporte.									

CALIDAD EN EL SERVICIO

		1. Definitivamente no.	2. Probablemente no.	3. Indeciso	4. Probablemente Sí.	5. Definitivamente sí.				
DIMENSIONES	ITEM'S	INDICADORES			1	2	3	4	5	
Estrategia del servicio	Logro por objetivos									
	1	Se planifican actividades y se diseñan objetivos en base a la estrategia del servicio de transporte.								
	2	Con el servicio de transporte que se le brinda logra sus objetivos laborales.								
	3	El área de transporte analiza la satisfacción de personal.								
	Diferenciación									
	4	Existe capacitación periódica para el personal que hace uso del transporte.								
	5	Se mantiene un excelente ambiente laboral entre transporte y operaciones.								
	6	Considera Ud. que la diferenciación en el servicio mejora la productividad diaria.								
Conducción- Recurso humano	Capacidad Resolutiva									
	7	El área de transporte tiene capacidad resolutiva.								
	8	Se evalúa y ayuda al personal para mejorar su indicador en transporte.								
	9	Está Ud. de acuerdo con la atención que recibe por parte del área de transporte.								
Sistema y recursos	Instalaciones Físicas									
	10	Se adoptan medidas preventivas para reducir los riesgos de accidentes.								
	11	Los vehículos que se utilizan para su traslado cumplen con las especificaciones técnicas requeridas.								
	Políticas									
	12	Considera Ud. que las políticas de transporte se enfocan en garantizar su bienestar laboral.								
	13	Penalizando a los conductores que no brinden un servicio adecuado, mejorará la calidad en el servicio de transporte.								
	Procedimientos									
	14	Considera Ud. que los procedimientos de transporte son parte del sistema y recurso de la empresa.								
	15	Los procedimientos garantizan el servicio de transporte.								
	Métodos de Comunicación									
16	Considera Ud. que existe comunicación efectiva con el área de transporte.									
17	Existen canales de comunicación abierta entre el conductor y el usuario.									
18	El área de transporte difunde y comparte información de los principios y valores de calidad en el servicio.									

## Validación de expertos



## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Adonir Caceres Boba  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. investig. - PEPA  
 1.3 Especialidad del validador: Metodología  
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Este expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SURGENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%



Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MODERADAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ☒ ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ☐ ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 10248111 Teléfono Nº 942796623



## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg. Mg. Victor Hugo Arunjo Garcia  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 1.3 Especialidad del validador: Metodologo  
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realizó de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 8.5 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 15725558 Teléfono N° 986664959

*Victor Hugo Araujo Gorda*



## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg. Sandroel Nizama Quiso P.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador / DTC / ASESOR  
 1.3 Especialidad del validador: PSICOLOGÍA  
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Este expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUCESIVA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( ☒ ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ☐ ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Exerto Informante.

DNI. Nº 07614597 Teléfono Nº 992247905

MG. CPCC. Guillermo E. Santavul Arzama.



Matriz de consistencia						
TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE TRANSPORTE A NIVEL VENTAS DEL CALL CENTER KONECTA, CALLAO 2017	Problema generales	Objetivo generales	Hipótesis general	Variable 1		
	¿Cómo se relaciona la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta Perú, Callao 2017?	Determinar la relación existente entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta Perú, Callao 2017.	Existe una relación entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta Perú, Callao 2017.	Gestión de procesos	Diseñar el mapa de procesos	Proceso de dirección estratégica
						Procesos del negocio
						Procesos de apoyo
	Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específica		Modelar procesos	¿Qué es el flujograma de información?
	¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la estrategia del servicio?	Establecer cuál es la relación entre la gestión de procesos y la estrategia del servicio.	Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la estrategia del servicio.			Notación en la elaboración del FI
						Lista de tareas de una actividad
						Componentes del flujograma de información
						Complejidad de las actividades
				Una ficha por cada FI		
	¿Qué vínculo existe entre la gestión de procesos y la conducción -Recurso humano de la calidad de servicio?	Determinar cuál es el vínculo entre la gestión de procesos y la conducción -Recurso humano de la calidad en el servicio.	Existe vínculo entre la gestión de procesos y la conducción -Recurso humano de la calidad en el servicio.	Puntos de control		
				Criterio curso normal de los eventos		
				Variable 2	Estrategia del Servicio	Logro por objetivos
				Diferenciación		
			Calidad de servicio	Conducción-Recurso humano	Capacidad resolutive	
¿Cuál es el nexo que existe entre la gestión de procesos y el sistema -Recursos de la calidad de servicio?	Determinar cuál es el nexo entre la gestión de procesos y el sistema -Recursos de la calidad en el servicio.	Existe correspondencia directa entre la gestión de procesos y el sistema -Recursos de la calidad en el servicio.			Sistema y recursos	Instalaciones físicas
				Políticas		
				Procedimientos		
				Métodos de comunicación		

## Tabla de especificaciones

GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE TRANSPORTE A NIVEL VENTAS DEL CALL CENTER KONECTA, CALLAO 2017					
Tabla de especificaciones					
VARIABLES	DIMENSIONES	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR	Nº	ITEM
<b>Variable 1</b>					
<b>Gestión de procesos</b>	Diseñar el mapa de procesos	3	Proceso de dirección estratégica	1	Recibe información adecuada con respecto al mapa de procesos de transporte.
				2	Considera Ud. que el beneficio de movilidad que le brinda la empresa satisface sus expectativas.
				3	Aceptaría un bono adicional para trasladarse por su cuenta a la empresa.
			Procesos del negocio	4	Se clasifica claramente cada proceso de transporte.
				5	El tiempo de recojo (Inicio y fin) asignado por transporte es el adecuado.
			Procesos de apoyo	6	Transporte brinda apoyo en las actividades de formación y capacitación.
				7	Considera Ud. que premiando su asistencia mensualmente reducirá las incidencias en sus recojos.
				8	Está Ud. de acuerdo que las incidencias que presenta en sus recojos estén afectos a su remuneración.
	Modelar procesos	8	¿Qué es el flujograma de información?	9	Los procesos de recojos están definidos de manera eficiente por el área de transporte.
				10	Está Ud. de acuerdo con los procesos de anulación efectiva propuesta por el área de transporte para que no le afecte económicamente.
				11	Se clasifica adecuadamente las entradas y salidas de cada proceso de transporte.
			Notación en la elaboración del FI	12	Considera Ud. que los avisos de seguridad vial son importantes en los vehículos asignados por transporte.
				13	Encuentra Ud. avisos de seguridad vial en los vehículos asignados por transporte.
			Lista de tareas de una actividad	14	Los procesos de transporte deben estar detallados en un procedimiento interno.
				15	Considera Ud. que las funciones de transporte son importantes.
			Componentes del flujograma de información	16	Está Ud. de acuerdo con la distribución de funciones en el área de transporte.
				17	La complejidad en los procesos de transporte deben ser registrados individualmente para su análisis posterior.
			Complejidad de las actividades	18	Considera Ud. que las incidencias que se presentan en las madrugadas son validadas correctamente por el área de transporte.
				19	Considera Ud. que sus observaciones registradas en el vale de movilidad son utilizados por el personal de transporte.
			Una ficha por cada FI	20	Se plasma claramente los mecanismos de puntos de control de cada proceso de transporte.
				21	Considera Ud. que existe un control exhaustivo en las movilizaciones por parte de transporte.
			Puntos de control	22	Respeto Ud. los procesos de recojo del área de transporte.
				23	Ha recibido Ud. feed back respecto a los procesos que se maneja en el área de transporte.
			Criterio curso normal de los eventos	1	Se planifican actividades y se diseñan objetivos en base a la estrategia del servicio de transporte.
				2	Con el servicio de transporte que se le brinda logra sus objetivos laborales.
			Logro por objetivos	3	El área de transporte analiza la satisfacción de personal.
				4	Existe capacitación periódica para el personal que hace uso del transporte.
			Diferenciación	5	Se mantiene un excelente ambiente laboral entre transporte y operaciones.
				6	Considera Ud. que la diferenciación en el servicio mejora la productividad diaria.
<b>Calidad de servicio</b>	Estrategia del servicio	2	Logro por objetivos	7	El área de transporte tiene capacidad resolutive.
				8	Se evalúa y ayuda al personal para mejorar su indicador en transporte.
				9	Está Ud. de acuerdo con la atención que recibe por parte del área de transporte.
			Diferenciación	10	Se adoptan medidas preventivas para reducir los riesgos de accidentes.
				11	Los vehículos que se utilizan para su traslado cumplen con las especificaciones técnicas requeridas.
				12	Considera Ud. que las políticas de transporte se enfocan en garantizar su bienestar laboral.
	Conducción-Recurso humano	1	Capacidad resolutive	13	Penalizando a los conductores que no brinden un servicio adecuado, mejorará la calidad en el servicio de transporte.
				14	Considera Ud. que los procedimientos de transporte son parte del sistema y recurso de la empresa.
				15	Los procedimientos garantizan el servicio de transporte.
	Sistema y recursos	4	Instalaciones físicas	16	Considera Ud. que existe comunicación efectiva con el área de transporte.
				17	Existen canales de comunicación abierta entre el conductor y el usuario.
			Políticas	18	El área de transporte difunde y comparte información de los principios y valores de calidad en el servicio.
			Procedimientos		
			Métodos de Comunicación		

## Base de datos - Variable uno

GESTIÓN DE PROCESOS																																	
Marca temporal	Encuestados	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22	Preg. 23	SUMA	MEDIA	SUMA V1D1	PROMV1D1	SUMA V1D2	PROMV1D2			
16/07/2017 19:42	1	2	2	5	2	1	1	5	2	3	5	2	5	2	5	5	2	5	2	1	1	2	5	1	66	3	20	3	46	3			
16/07/2017 19:54	2	1	4	2	3	5	1	4	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	2	84	4	25	3	59	4			
16/07/2017 20:00	3	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	1	4	1	54	2	16	2	38	3				
16/07/2017 20:11	4	4	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	5	32	4	74	5			
16/07/2017 20:17	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	4	3	4	5	1	5	2	5	5	5	2	4	5	1	89	4	33	4	56	4		
16/07/2017 20:23	6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3	25	3	45	3			
16/07/2017 20:29	7	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	108	5	38	5	70	5			
16/07/2017 20:34	8	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	93	4	34	4	59	4			
16/07/2017 21:41	9	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	5	32	4	74	5			
16/07/2017 21:52	10	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	71	3	26	3	45	3		
16/07/2017 22:02	11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	4	30	4	60	4		
17/07/2017 00:20	12	2	5	3	4	1	3	1	1	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	1	68	3	20	3	48	3		
17/07/2017 00:39	13	4	5	1	3	1	3	4	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5	3	1	4	2	5	4	78	3	24	3	54	4			
17/07/2017 06:44	14	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	97	4	36	5	61	4		
17/07/2017 14:40	15	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	102	4	36	5	66	4			
17/07/2017 14:40	16	1	5	3	4	4	4	3	4	3	1	4	5	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	3	77	3	28	4	49	3			
17/07/2017 15:52	17	4	5	4	5	4	3	5	1	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	95	4	31	4	64	4		
17/07/2017 15:57	18	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	1	4	4	3	87	4	31	4	56	4		
17/07/2017 16:35	19	3	4	2	4	4	4	4	1	3	5	3	5	2	3	4	3	4	3	2	4	4	5	1	77	3	26	3	51	3			
17/07/2017 20:10	20	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	86	4	27	3	59	4			
17/07/2017 21:36	21	2	4	5	2	5	1	5	1	3	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	1	83	4	25	3	58	4		
18/07/2017 01:46	22	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	97	4	35	4	62	4		
18/07/2017 01:47	23	2	4	4	2	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	2	4	2	71	3	24	3	47	3		
18/07/2017 01:54	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3	24	3	45	3		
18/07/2017 01:57	25	1	1	4	3	4	4	5	1	2	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	77	3	23	3	54	4		
18/07/2017 01:57	26	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	105	5	35	4	70	5			
18/07/2017 02:07	27	2	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	85	4	30	4	55	4		
18/07/2017 04:25	28	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	1	87	4	29	4	58	4			
18/07/2017 15:10	29	4	5	3	5	4	4	5	1	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	97	4	31	4	66	4		
18/07/2017 15:20	30	5	4	1	3	4	1	5	1	4	1	5	5	1	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	84	4	24	3	60	4		
18/07/2017 15:24	31	3	4	1	4	4	1	5	1	4	5	4	5	2	5	5	4	4	2	1	3	4	5	1	77	3	23	3	54	4			
18/07/2017 17:22	32	5	5	1	4	4	4	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	86	4	29	4	57	4			
18/07/2017 17:25	33	1	4	2	1	4	2	4	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	5	1	68	3	19	2	49	3			
18/07/2017 17:30	34	3	3	4	3	4	2	2	1	3	5	3	5	1	3	5	3	3	1	4	2	3	5	1	69	3	22	3	47	3			
18/07/2017 17:46	35	1	1	5	2	1	2	4	1	1	1	1	5	1	3	2	2	3	2	1	3	2	5	1	50	2	17	2	33	2			
18/07/2017 18:13	36	3	4	2	3	1	2	5	1	2	3	3	5	2	5	5	3	3	1	4	3	3	5	2	70	3	21	3	49	3			
18/07/2017 20:08	37	1	4	1	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	4	5	3	3	2	3	3	2	5	1	65	3	21	3	44	3			
18/07/2017 20:31	38	3	2	4	2	2	1	5	1	2	4	1	5	2	5	5	5	5	1	1	2	2	5	1	66	3	20	3	46	3			
18/07/2017 21:01	39	4	4	4	3	4	2	5	1	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	1	84	4	27	3	57	4			
18/07/2017 21:13	40	1	3	4	3	3	1	4	1	3	4	3	4	1	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	68	3	20	3	48	3			
18/07/2017 21:25	41	4	4	5	4	4	1	4	1	3	5	2	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	84	4	27	3	57	4			
19/07/2017 00:47	42	4	2	5	2	1	2	5	2	2	2	2	5	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	1	65	3	23	3	42	3			
19/07/2017 16:36	43	4	5	1	5	3	3	4	2	4	1	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	1	83	4	27	3	56	4			
19/07/2017 19:22	44	4	1	5	3	1	1	4	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	60	3	20	3	40	3			
19/07/2017 19:28	45	2	4	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	2	2	2	5	2	79	3	26	3	53	4			
19/07/2017 19:29	46	3	2	5	3	1	1	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	82	4	22	3	60	4			
19/07/2017 19:29	47	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	100	4	34	4	66	4			
19/07/2017 19:49	48	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	101	4	34	4	67	4			
19/07/2017 20:12	49	1	4	5	3	1	1	5	1	3	5	4	5	1																			

## Base de datos– Variable dos

CALIDAD DE SERVICIO																												
Marca temporal	n°	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	SUMA	MEDIA	SUMA V2D	PROMV2D	SUMA V2D	PROMV2D2	SUMA V2D3	PROMV2D3	
16/07/2017 19:42	1	1	3	2	1	3	5	2	1	1	3	3	3	5	5	5	2	2	1	48	3	15	3	4	1	29	3	
16/07/2017 19:54	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	3	2	4	3	2	4	2	1	2	53	3	22	4	8	3	23	3	
16/07/2017 20:00	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	5	3	5	2	1	1	34	2	10	2	3	1	21	2	
16/07/2017 20:11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	83	5	26	4	15	5	42	5	
16/07/2017 20:17	5	1	5	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	65	4	19	3	10	3	36	4	
16/07/2017 20:23	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3	18	3	9	3	27	3	
16/07/2017 20:29	7	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	86	5	27	5	15	5	44	5	
16/07/2017 20:34	8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	77	4	25	4	12	4	40	4	
16/07/2017 21:41	9	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86	5	29	5	13	4	44	5	
16/07/2017 21:52	10	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	60	3	16	3	9	3	35	4	
16/07/2017 22:02	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	24	4	12	4	36	4	
17/07/2017 00:20	12	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	58	3	18	3	11	4	29	3	
17/07/2017 00:39	13	3	4	4	1	3	4	3	2	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	66	4	19	3	9	3	38	4	
17/07/2017 06:44	14	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	78	4	25	4	13	4	40	4	
17/07/2017 14:40	15	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	78	4	28	5	13	4	37	4	
17/07/2017 14:40	16	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	70	4	23	4	12	4	35	4	
17/07/2017 15:52	17	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	82	5	26	4	13	4	43	5	
17/07/2017 15:57	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	24	4	12	4	36	4	
17/07/2017 16:35	19	1	4	4	3	4	4	4	3	5	2	2	4	5	5	3	4	4	4	65	4	20	3	12	4	33	4	
17/07/2017 20:10	20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	73	4	23	4	11	4	39	4	
17/07/2017 21:36	21	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	76	4	27	5	12	4	37	4	
18/07/2017 01:46	22	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	5	27	5	14	5	45	5	
18/07/2017 01:47	23	2	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	62	3	21	4	11	4	30	3	
18/07/2017 01:54	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	3	18	3	9	3	29	3	
18/07/2017 01:57	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	3	18	3	9	3	27	3	
18/07/2017 01:57	26	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86	5	27	5	15	5	44	5	
18/07/2017 02:07	27	1	2	3	1	1	5	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	52	3	13	2	10	3	29	3	
18/07/2017 04:25	28	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	69	4	22	4	10	3	37	4	
18/07/2017 15:10	29	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	62	3	17	3	12	4	33	4	
18/07/2017 15:20	30	1	4	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	52	3	13	2	10	3	29	3	
18/07/2017 15:24	31	1	5	1	1	3	5	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	2	2	59	3	16	3	8	3	35	4	
18/07/2017 17:22	32	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	72	4	21	4	12	4	39	4	
18/07/2017 17:25	33	1	4	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	57	3	17	3	9	3	31	3	
18/07/2017 17:30	34	1	3	1	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	51	3	15	3	7	2	29	3	
18/07/2017 17:46	35	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	5	3	3	3	2	1	37	2	9	2	7	2	21	2	
18/07/2017 18:13	36	2	4	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	2	54	3	16	3	10	3	28	3	
18/07/2017 20:08	37	2	4	4	5	2	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	59	3	21	4	9	3	29	3	
18/07/2017 20:31	38	1	2	2	4	4	5	2	4	2	2	1	4	1	1	2	1	1	1	40	2	18	3	8	3	14	2	
18/07/2017 21:01	39	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	67	4	19	3	11	4	37	4	
18/07/2017 21:13	40	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	64	4	18	3	10	3	36	4	
18/07/2017 21:25	41	4	4	3	1	3	5	2	1	2	4	2	4	5	5	5	3	3	1	57	3	20	3	5	2	32	4	
19/07/2017 00:47	42	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	2	39	2	14	2	6	2	19	2	
19/07/2017 16:36	43	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	65	4	22	4	11	4	32	4	
19/07/2017 19:22	44	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46	3	14	2	8	3	24	3	
19/07/2017 19:28	45	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	70	4	20	3	11	4	39	4	
19/07/2017 19:29	46	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	23	4	13	4	36	4	
19/07/2017 19:29	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	74	4	24	4	12	4	38	4	
19/07/2017 19:49	48	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	4	72	4	22	4	13	4	37	4	
19/07/2017 20:12	49	1	3	1	1	3	4	3	1	3	1	1	3	5	5	4	2	1	1	43	2	13	2	7	2	23	3	
19/07/2017 20:24	50	2	4	2	3	3	3	3	4	4	1	4	5	4	4	3	2	3	1	55	3	17	3	11	4	27	3	
19/07/2017 20:39	51	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	27	5	13	4	36	4	
19/07/2017 20:45	52	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	67	4	21	4	11	4	35	4	
19/07/2017 20:59	53	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	73	4	22	4	13	4	38	4	
19/07/2017 21:10	54	3	5	1	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	1	3	57	3	18	3	10	3	29	3	
19/07/2017 21:43	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5	30	5	15	5	45	5	

## Recibo digital Turnitin



### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Hector David Juárez Paredes
Título del ejercicio:	Tesis
Título de la entrega:	Gestión de procesos y Calidad en ...
Nombre del archivo:	H_dtor_juarez.pdf
Tamaño del archivo:	1.37M
Total páginas:	90
Total de palabras:	14,725
Total de caracteres:	77,400
Fecha de entrega:	17-dic-2017 12:25p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	897225969



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Escuela de procesos y Calidad de servicios al cliente de la Universidad César Vallejo del call center Ricardo Pardo, Call Center 2017

PRESENTA LA TESIS DE TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Hector David Juárez Paredes

ASESOR

Dr. Hiram Sánchez Paredes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Calidad

1403-1746


2017

### Print resultado de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://exturnitin.com/app/cursos/es/?c=3045816767&up=3045816767&lang=es&es=1>

feedback studio | Gestión de procesos y Calidad en servicio en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecra Perú, Callao 2017



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Gestión de procesos y Calidad en servicio en el área de transporte a nivel ventas del call center Konecra Perú, Callao 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AL TITULAR**  
Diana Patricia, Rivas Dorado

**ASESOR**  
Dr. Manuel Rodríguez Cordero

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de ventas

**LENGUA - PERÚ**

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	bibliotecas.unfv.edu.pe Fuente de internet	1 %	>
2	www.fisica.ucvle.cl Fuente de internet	1 %	>
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	reporting-waif.edu.co Fuente de internet	1 %	>
5	Entregado a 02350 Trabajo del estudiante	1 %	>


Página: 1 de 90    Número de palabras: 14725

Control de inventa...pdf    recibo\_Control de ...pdf

Mostrar todo



## Acta de aprobación de originalidad de tesis

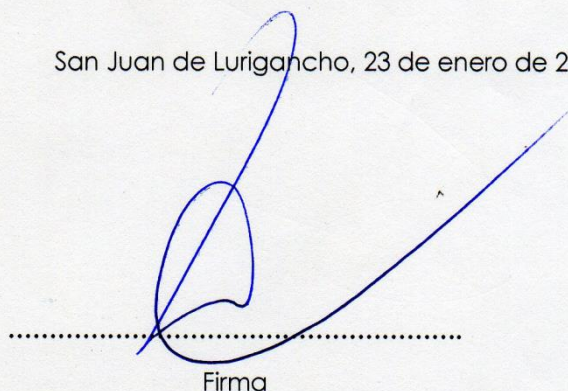
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente del Programa de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

**Gestión de procesos y calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017**, de la estudiante **Héctor David Juárez Paredes**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 23 de enero de 2018



Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------